

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

EMBOTELLADORA DE SULA S.A

SUSTENTADO POR:

LILIAN ESTHER ORTEGA RIVERA 21811086

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y NEGOCIOS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

(OCTUBRE, 2021)

ÍNDICE

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Introducción	VI
Resumen Ejecutivo	VII
1. Capítulo I	1
1.1. Objetivos de La Práctica Profesional	1
1.1.1 Objetivo general	1
1.1.2 Objetivos específicos	1
1.2. Datos generales de la empresa	1
1.2.1. Reseña histórica	1
1.2.2. Misión	3
1.2.3. Visión	3
1.2.4. Valores	4
1.2.5 Organigrama	5
2. Capítulo II	5
2.1. Actividades realizadas en el área de Créditos	6
2.1.1. Asignaciones diarias o frecuentes:	6
2.1.2 Asignaciones Semanales	6
2.1.3 Asignaciones Mensuales	7
2.2 Actividades realizadas en el área de recepción	8
2.2.1 Atención al cliente	8
2.2.2 Correspondencia	8
2.2.3 Distribución de correspondencia	9
3. Capitulo III	9
3.1. Propuesta de Mejora Implementada	9
3.1.1. Propuesta 1: Aplicación para la gestión de sondeo	9
3.2. Propuesta de Mejora	15
3.2.1. Propuesta 2: Aplicación para la Gestión de Cobros	15

4. Capitulo IV	19
4.1. Conclusiones.....	19
4.2. Recomendaciones	20
4.2.1. Recomendaciones para la empresa	20
4.2.2. Recomendaciones para la institución.....	20
4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes	20
Referencias.....	VIII
Glosario de términos	X
Anexos	XI

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de EMSULA	5
Ilustración 2. Organigrama del área de créditos	6
Ilustración 3. Base de datos Fusión Business.	7
Ilustración 4. Ingreso a Fusión Business.....	7
Ilustración 5. Mapa de cobertura Grupo CORINSA.....	9
Ilustración 6. Logo de Appsheet	10
Ilustración 7. Software de Appsheet	XI
Ilustración 8. Marcas propiedad de EMSULA	XII

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Costos de aplicación AppSheet.....	13
Tabla 2. Estadística de sondeo de precios.....	14
Tabla 3. Gestiones mensuales	17
Tabla 4. Costos de aplicación AppSheet.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Participación de mercado.....	14
Gráfico 2. Gestión de cobranzas agosto 2021	17

Dedicatoria

A Dios en primer lugar quien ha sido mi guía, fortaleza y a través de sus muchas bendiciones, me ha permitido alcanzar con mucha sabiduría y paciencia este preciado logro en mi carrera profesional.

Dedico especialmente a mis padres Luis Alonso Ortega y Emna del Socorro Rivera quienes por su amor, esfuerzo y paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, son los más grandes ejemplos en mi vida. Gracias por brindarme su consejería necesaria para alcanzar el éxito.

A mis hermanos Wendy Karina, Luis Fernando, Enna María por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

A mi primo Víctor Manuel, por ser ejemplo de superación y sacrificio, me motiva a ser una mejor profesional y persona.

A mis tíos Wilmer Rivera y Jazmín Morales porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

A mi familia en general, porque de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amistades más cercanas por haberme apoyado cuando los necesite y extender su mano en momentos difíciles, gracias.

Agradecimiento

Si bien la culminación de mi carrera y su respectiva práctica profesional necesito de mucho tiempo, esfuerzo y dedicación de mi parte, no hubiese sido posible sin la comprensión, colaboración y apoyo de todas y cada una de las personas que mencionaré:

A la empresa Embotelladora de Sula, S.A por haberme dado la oportunidad de realizar mi práctica profesional y ayudarme a desarrollar todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi carrera universitaria en especial agradezco al Lic. Arnoldo García y al Lic. Héctor Zavala.

A la Ing. Renata Bulnes por su asesoramiento y apoyo excepcional durante estos 4 maravillosos años de carrera universitaria, quien admiro por su busca constante de perfeccionar sus habilidades, explorar nuevas herramientas y aprender más.

Introducción

Harrington (1998) afirma: “La peculiaridad que distingue a los seres humanos de los otros seres vivos es su capacidad de observar, medir, analizar y utilizar la información para generar cambios” (p. 36).

En el presente informe se detalla el trabajo realizado durante el proceso de práctica profesional de la Carrera de Licenciatura en Administración de Industrial y Negocios realizada en Embotelladora de Sula S.A.

El cargo a desempeñar fue analista de cuentas por cobrar, realizando actividades de apoyo con la finalidad de colaborar en sus labores diarias. Embotelladora de Sula S.A es una sociedad anónima dedicada a la elaboración, embotellado y comercialización de bebidas carbonatadas y no carbonatadas, procurando aplicar las técnicas más actualizadas y los estándares de calidad requeridos. La misión del área de Crédito es facilitar las metas de crecimiento en ingresos de la empresa al asistir tanto al departamento de ventas en sus esfuerzos por vincular nuevos clientes como al departamento de mercadeo en el desarrollo de nuevos mercados.

Este informe está conformado por cuatro capítulos los cuales se desglosan de la siguiente manera:

- Capítulo I: Contiene los objetivos de la Práctica Profesional y los datos generales de la empresa.
- Capítulo II: Introducción explicando el funcionamiento general en el área de créditos de Embotelladora de Sula, la distribución de funciones principales y relaciones con otros departamentos, para proporcionar un contexto de las actividades realizadas.
- Capítulo III: Análisis realizado por el practicante mediante la utilización de herramientas de diagnóstico o del análisis crítico profesional.

- Capítulo IV: Se obtienen las conclusiones, resultados obtenidos, aportaciones y recomendaciones para la empresa, la casa de estudios UNITEC y alumnos.

En Práctica Profesional durante dos meses el estudiante desarrolla todos sus conocimientos adquiridos durante su periodo de estudio para aportar sus capacidades y conocimientos. sobre todo, adquiere una experiencia única que le ayudara en su etapa profesional.

Resumen Ejecutivo

El presente informe de práctica profesional da a conocer el trabajo realizado en el departamento de Administración durante el periodo de diez semanas en la empresa Embotelladora de Sula S.A. Es una Empresa dedicada a la elaboración, embotellado y comercialización de bebidas carbonatadas y no carbonatadas, procurando aplicar las técnicas más actualizadas y los estándares de calidad requeridos.

El cargo a desempeñar fue analista de cuentas por cobrar, realizando actividades de apoyo con la finalidad de desarrollar conocimientos adquiridos en la carrera universitaria. La práctica profesional se desempeñó durante 2 meses y medio de julio a septiembre de 2021, en horarios de lunes a viernes de 8:00 am – 5:30 pm.

La practicante realizo sus labores en el área de créditos, apoyando en las actividades diarias o frecuentes, semanales y mensuales. El objetivo de la práctica se orientó en realizar actividades que contribuyeran de manera significativa a los oficiales de crédito, de esa manera se desarrollan las habilidades y conocimientos.

Se implementó una aplicación para el área de sondeo con el fin de automatizar procesos, obteniendo un resultado factible para la jefatura administrativa. Se trató para la propuesta de mejora implementar también la aplicación, ya que las necesidades del área de crédito requerían el uso de tecnología, la propuesta se centra en la mejora de comunicación entre el departamento de ventas y área de crédito. Para satisfacer a los clientes corporativos y mercado tradicional, se necesita llevar un historial y un orden de los pagos realizados, que es lo que ofrece el uso de la aplicación.

Al culminar la práctica se logró cumplir los objetivos establecidos inicialmente que comprende el apoyo, la optimización de procesos y elaboración de propuestas. Que impacten positivamente en la realización de actividades en la empresa, así como objetivos personales como practicante tal como, la organización y responsabilidad.

1. Capítulo I

1.1. Objetivos de La Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo general

Apoyar en la optimización y automatización del departamento de tesorería de Embotelladora de Sula.

1.1.2 Objetivos específicos

- Apoyar en las actividades diarias o frecuentes en el área de Créditos EMSULA.
- Automatizar procesos en el área de créditos con el propósito de reducir el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse al trabajar de forma manual.
- Elaborar una propuesta de mejora para el departamento administrativo en el área de sondeo con el uso de herramientas tecnológicas.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña histórica

Embotelladora de sula, S.A, fue constituida el 6 de diciembre de 1956, y fueron sus fundadores un grupo de inversionistas visionarios de esta ciudad de San Pedro Sula, encabezados por don Jorge J. Larach (Q.D.D.G.) quien fungió como primer presidente del consejo de administración siendo el P.M. Don Andrés Godoy el primer Gerente General de la empresa.

El 26 de enero de 1959, salieron al mercado los productos Pepsi en tamaños de 6.5 onzas y 12 onzas, unos meses después se lanzaron al mercado los refrescos Jarritos en sus sabores, limón, tutti-fruti, mandarina y tamarindo y años más tarde se lanzaron los sabores de uva, naranja, cola, champagne, soldado de chocolate y soda sula; estos sabores fueron de excelente aceptación, pero con el correr del tiempo se discontinuó su comercialización por falta de capacidad productiva.

Un año después del lanzamiento de Pepsi-Cola y Jarritos se formaliza una nueva sociedad con el nombre “Cervecería Carta Blanca de Sula, S.A.” que vino a sustituir a Embotelladora de Sula, S.A, la nueva sociedad con capital mixto hondureño-mexicano, comercializa las cervezas

mexicanas “Carta Blanca”, “Tecate” y “Colosal”, debido a circunstancias adversas difíciles de sobrellevar esta empresa cierra operaciones en 1965.

En 1966 fue restaurada y de nuevo se cambió su razón social quedando nuevamente la anterior “EMBOTELLADORA DE SULA, S.A.” dedicada exclusivamente a la producción y venta de refrescos, hielo y agua purificada, fungiendo como Gerente General el Lic. Jacobo Ramón Larach.

En 1972 se lleva a cabo la primera expansión la cual incluye un nuevo y moderno equipo de producción; aprovechando esta capacidad de producción instalada, se lanza un nuevo tamaño de Pepsi, la Pepsi-Cola súper familiar.

Y ya bajo la Dirección General del Ing. Roberto C. Larach, se implementa una segmentación completa del mercado, que permite atender toda la zona noroccidental del país, que constituye el territorio autorizado por la franquicia de PepsiCo, a través de una gama de Comercializadores independientes con lo que se logra una cobertura total y constante del mercado que viene a garantizar la presencia permanente de nuestros productos en todos los sectores y la creación de nuestros propios Centros de Distribución.

Embotelladora de Sula siendo el Gerente General de la Empresa el Lic. Jacobo Ramón Larach, (Q.D.D.G.) decidió aprovechar un excedente de agua tratada de la utilizada para la elaboración de refrescos, la que someténdola a procesos adicionales de purificación garantiza la calidad para el consumo humano, la envasó en botellones de vidrio de 5 galones y la ofreció al público bajo la marca registrada “AGUA PURIFICADA SULA”.

Inicialmente y durante mucho tiempo el líquido se vendió a L0.50, el envase o botellón de vidrio se vendía a L. 3.50 y el columpio o porta botellones tenía un valor de L1.50.

Al principio se atendió el mercado con una sola ruta equipada con un camioncito Ford 350 con una capacidad de 48 botellones; el primer vendedor fue el señor Ramón Jules y su ayudante el señor Manuel Lobo, posteriormente y por breve tiempo desempeñaron el cargo de vendedores de agua purificada los señores, Constantino Varela, Fausto Ramírez y Máximo Álvarez.

Más tarde se reestructuró el sistema de ventas y se incorporaron dos rutas más equipadas con vehículos marca Ford Thames D 200 con una capacidad de 90 botellones, entonces se ascendió al cargo de vendedor a los señores Gilberto Orellana e Ismael Paz.

Fungían como ayudantes de vendedores en aquel entonces los señores Melvin Valladares actualmente vendedor asignado a la ruta de depósito #301.

En el mes de mayo de 1982 se incorpora a la empresa el Ing. Roberto C. Larach desempeñándose como Gerente de Producción hasta el mes de diciembre de 1984 y en enero de 1985 es nombrado Gerente General de Embotelladora de Sula, S.A.

En 1984, “Agua Purificada Sula” que había venido realizando sus operaciones de purificación en las mismas instalaciones de Embotelladora de Sula, S.A., inaugura su propio edificio construido al lado oeste de la Embotelladora y equipado con una línea de Producción con capacidad de llenado de 500 botellones por hora la cual fue diseñada y construida internamente por el personal técnico de la Empresa.

Con esta capacidad de producción rápidamente se incrementaron las ventas por lo que se tuvo que incrementar el número de rutas de reparto en un 50%, lo que nos llevó a 9 rutas en ese mismo año.

En 1986, se cambia la marca tradicional “Agua Purificada Sula” y su logotipo, por la marca “AGUAZUL” con un logo novedoso más a tono con las técnicas modernas de publicidad y mercadeo, diseñado en colores azul profundo y blanco lo que nos viene a dar presencia y refuerza la imagen del producto en el mercado.

En 1987, se constituye como empresa “AGUAZUL, S.A.” lo que la convierte en una institución con personería jurídica propia y se incorpora al grupo de Compañías afiliadas de Corporación Industrial del Norte (CORINSA).

En 1989, se cambia la tapa de latón por la tapa plástica, se instala en cada botellón una banda de celulosa como sello de seguridad.

Cabe mencionar que desde 1968 que se lanza al público “Agua Purificada Sula”, hoy AGUAZUL, a junio 1992 la Administración del hasta entonces departamento de Agua Purificada en lo que se refiere a la producción, mercadeo, finanzas y todos los aspectos administrativos eran responsabilidad del personal ejecutivo de Embotelladora de Sula, S.A., precisamente porque se trataba como un departamento más de la empresa.

1.2.2. Misión

Consolidarnos como el mejor embotellador y distribuidor de bebidas operando en Latinoamérica. Atendiendo cada día las diferentes y cambiantes necesidades de los consumidores, con los más altos estándares de calidad y atención al cliente.

1.2.3. Visión

El mejoramiento continuo, la innovación permanente y una administración funcional son parte integral de nuestro desempeño diario. Nos esforzamos continuamente por el desarrollo y buena

relación con y entre todos los “miembros del equipo” y cada día consolidamos más las relaciones con nuestros proveedores, contratistas, consultores, franquiciadores, socios estratégicos y la comunidad.

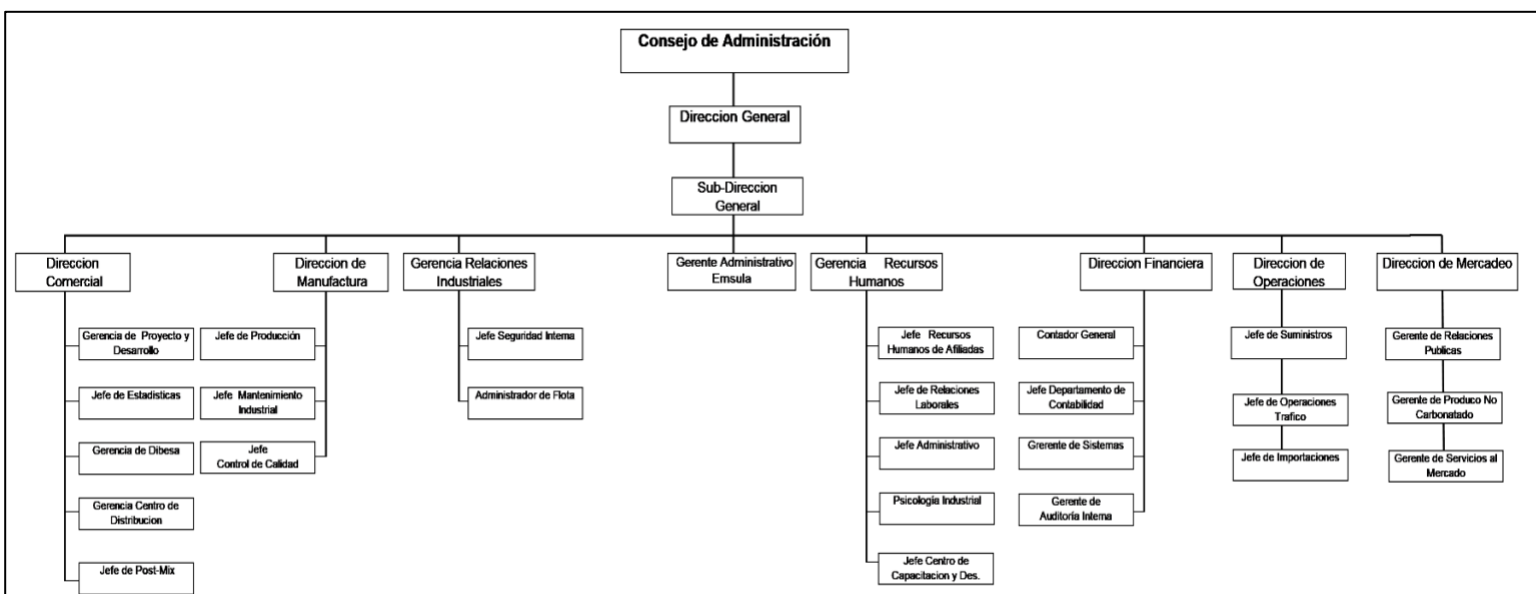
1.2.4. Valores

- **Fidelidad:** Todo empleado cualquiera que sea su categoría deviene obligado a observar fidelidad a la empresa, es decir que está obligado a mantener tan inviolables los secretos de la institución como estaban antes que se le confiaran, estos secretos pueden ser fórmulas de elaboración, estrategias de mercado, planes de desarrollo organizacional, situación financiera, objetivos a corto, mediano y largo plazo, sistemas de seguridad, datos estadísticos de producción y venta, proyectos publicitarios y de promoción y todos aquellos aspectos de la vida institucional que forman parte de la estrategia global que respalda la estabilidad económica y social de la empresa y que constituyen sus buenas armas para afrontar el futuro con posibilidades de éxito.
- **Honestidad:** La calidad de empleado, implica observar en todo momento firmeza de carácter, templanza, decencia, es decir debe ser sincero consigo mismo y con los demás, decir siempre la verdad por muy contrario que pueda parecer ante sus propios intereses, no incurrir en abuso a la propiedad de la empresa ni en abuso a la autoridad que la empresa ha conferido esto es: Utilizar los medios que la empresa le ha confiado para realización del trabajo, exclusivamente para ese fin.
- **Colaboración:** La empresa aspira a que todo empleado se esfuerce por robustecer la idea de trabajar en equipo pues es permanente preocupación alcanzar la excelencia laboral del grupo que es como verdaderamente se logra que las cosas que se hagan bien a la primera vez, evitando repeticiones innecesarias, minimizando desperdicios y elevando el índice de productividad con la satisfacción de todos los que confluyen en el trabajo.
- **Iniciativa:** En el entorno a la empresa se favorece la vocación creativa y el espíritu de iniciativa encaminando a que las cosas se hagan bien ahora, dejando para mañana solo lo que es propio del futuro inmediato. Se aceptan las sugerencias de todos y se gratifican las originales realizadas e importantes.
- **Convivencia:** Todo empleado debe contribuir a mantener un ambiente laboral de convivencia armónica, observando siempre una conducta de respeto a sus semejantes

enmarcando sus acciones dentro de la moral y las buenas costumbres y de acuerdo a las políticas y normas establecidas en la empresa tales como reglamento interno, contrato Colectivo, Políticas de Autoridad Financiera, Política de Alimentación y Gastos de Viaje y el presente Código de Conducta. La mejor conducta de convivencia es aquella en que a cada quien se le da el trato que le corresponde como persona digna teniendo siempre en cuenta que mandar como ser mandado es una participación de dos o más personas para alcanzar un objeto común.

1.2.5 Organigrama

Ilustración 1. Organigrama de EMSULA



Fuente: (EMSULA, 2021)

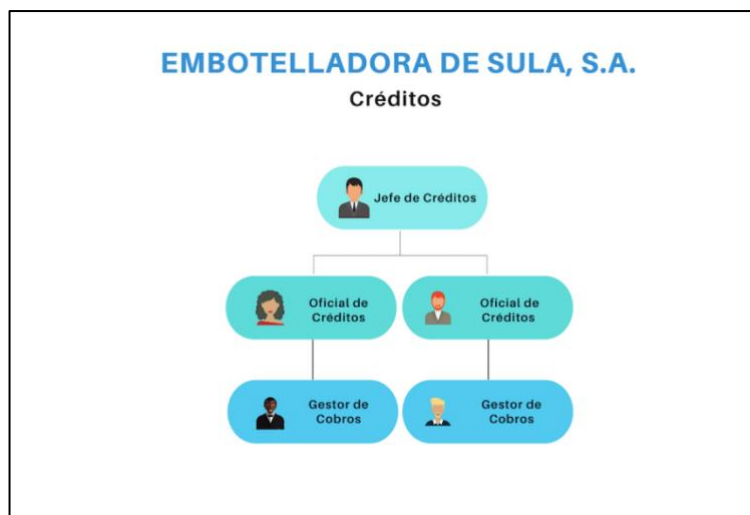
2. Capítulo II

El área de Créditos está compuesta por asignaciones diarias o frecuentes, semanales y mensuales, que son desarrolladas de manera eficiente cumpliendo la política integral (calidad, inocuidad, ambiente y salud ocupacional) y con la filosofía, misión, visión, valores, reglamentos y programas propios de la empresa.

Créditos tiene relación con los departamentos de: Comercialización, IT Soporte Técnico, y Contabilidad.

A continuación, se detallará, según la estructura del área de créditos parte de las funciones principales del puesto: Cuentas por Cobrar y Gestor de Cobranza.

Ilustración 2. Organigrama del área de créditos



Fuente: (EMSULA, 2021)

2.1. Actividades realizadas en el área de Créditos

2.1.1. Asignaciones diarias o frecuentes:

Elaboración y Registro de los pagos Realizados por los clientes, que son gestionados, por los gestores de cobros, mediante visita, según frecuencia, una vez el gestor de cobro tiene el detalle de pagos a liquidar son entregados los oficiales de créditos, para que estos procedan a elaborarlos, equiparando las facturas que cancela el cliente, contra el estado de cuenta actual, estos pagos pueden ser liquidados por medio de efectivo, transferencia o cheques, dependiendo la forma de pago que haya elegido el cliente o este esté autorizado, se valida según corresponda.

2.1.2 Asignaciones Semanales

Programaciones El objetivo de esta actividad es la programación de las facturas originales de crédito a solicitud del cliente, llevando la custodia de esta documentación principalmente a clientes corporativos, el proceso se detalla a continuación:

1. Recepción de las facturas de crédito
2. Elaboración del reporte de la programación
3. Clasificación de las facturas según el reporte

4. Entrega de la programación elaborada al cliente

2.1.3 Asignaciones Mensuales

Estatus de clientes con saldos vencidos Se validan los clientes que exceden los saldos mayores a 30 días, que es lo que está definido. Una vez que se incumple el saldo se procede a inactivar el crédito, se inicia la gestión vía electrónica, llamada telefónica, y como última instancia se programa una visita al cliente.

Ilustración 3. Base de datos Fusión Business.



Fuente (El Andino, 2021)

Ilustración 4. Ingreso a Fusión Business



Fuente: (Rodríguez, 2021)

Contabilidad Interna

Consiste con el fin de realizar los procesos de partidas contables en los cierres de cada mes, enfocado en los siguientes puntos:

- Cancelación de acuerdos promocionales
- Devolución de producto
- Descuentos
- Impuestos
- Retenciones
- Aperturas de tiendas
- Pago de energía
- Obsequios Navideños por cumplimiento de cuotas
- Cuentas incobrables
- Funcionarios y empleados

2.2 Actividades realizadas en el área de recepción

2.2.1 Atención al cliente

En esta actividad se atienden las llamadas telefónicas dirigidas a Embotelladora de Sula con el objetivo de satisfacer y auxiliar las necesidades del cliente y los empleados dentro de la empresa. Las recepcionistas están encargadas de contestar y transferir las llamadas a la extensión que correspondiente:

1. Recursos Humanos
2. Trafico
3. Mercadeo
4. Cooperativa
5. Tesorería

2.2.2 Correspondencia

Esta actividad consiste en recibir los sobres internos y externos de Embotelladora de Sula. Es una manera de comunicarse efectivamente dentro de la empresa y con los otros centros. Los sobres contienen un numero correlativo, para quien y donde está dirigido. Es importante que el sobre este sellado y detallado para evitar confusiones.

Ilustración 5. Mapa de cobertura Grupo CORINSA



2.2.3 Distribución de correspondencia

Esta actividad se realiza semanalmente el día viernes, consiste en dividir los sobres según el centro que están dirigidos y eventualmente mandar una notificación vía correo electrónico a cada centro informando los sobres que han sido enviados. Los conserjes envían cada grupo de sobres a tráfico. El área de tráfico tiene un camión asignado para cada centro y se entregan en la recepción correspondiente de cada centro.

3. Capítulo III

3.1. Propuesta de Mejora Implementada

3.1.1. Propuesta 1: Aplicación para la gestión de sondeo

3.1.1.1. Antecedentes

Un sondeo de mercado es una herramienta de investigación que permite analizar un mercado determinado que existe y conocer el potencial de compra es decir dónde, quién y cómo vender a un mejor precio. El objetivo principal es recopilar datos en torno a un

mercado objetivo, como es el análisis de la competencia, las tendencias de precios y las expectativas de los clientes. (Andrea Vásquez, 2013)

El departamento administrativo cuenta con un área de sondeo que está encargado de visitar a los clientes del mercado tradicional (almacenes o pulperías) y canal moderno (supermercados, centros de conveniencia o gasolineras) para recolectar información valiosa. Anteriormente se mantenía esta información en un formato a papel, y las mismas se entregaban diariamente a su coordinador. Sin embargo, el coordinador no tenía control del tiempo de los subordinados ni la cantidad de visitas que eran realizadas diariamente. El ejecutaba diariamente de forma manual los datos del trabajo realizado por parte del personal de sondeo lo cual generaba una gran acumulación de papeles y trabajo, ya que la información recaudada se trasladaba digitalmente a un libro de Excel.

La tecnología puede optimizar las operaciones de una empresa, el uso de la tecnología juega un papel importante en la generación de procesos eficientes. Puede ayudar a reducir o eliminar duplicaciones, errores y retrasos en el flujo de trabajo, así como a acelerar la automatización de tareas específicas. (Sandra Melo, noviembre 2018)

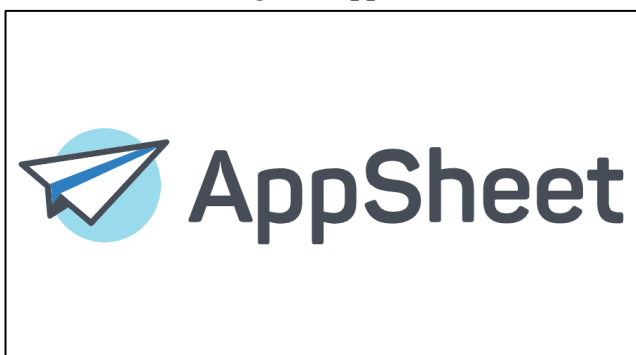
En este caso en el área de sondeos se presentaba la ineficiencia de parte del personal, desorganización y duplicación de trabajo para el encargado, es por eso que el uso de tecnología era necesario.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

El coordinador del área de sondeos es el encargado del equipo, donde puede obtener por medio de la aplicación la siguiente información:

- ✓ Ubicación del personal
- ✓ Acceso a las fotografías
- ✓ Acceso a los registros

Ilustración 6. Logo de Appsheet



Fuente: (Bryan S, 2020)

La información registrada por medio de los formularios de la aplicación se está almacenando en la nube de Google Drive. Donde se mantienen los datos centralizados en una hoja de cálculo la cual permite generar reportes estadísticos para la toma de decisiones de la gerencia general en tiempo real.

Se configuró la aplicación según las necesidades del área de sondeo, para presentar los argumentos de la propuesta al jefe de innovación, para su visto bueno, ya que es el responsable de supervisar y aprobar herramientas tecnológicas en el departamento de IT.

Funcionalidades

- Acceso sin conexión
- Controles o permisos de acceso
- Creación de marca personalizable
- Autorizaciones basadas en roles
- Formularios personalizables
- Campos personalizables
- Gestión de tareas
- Gestión del cambio
- Herramientas de colaboración
- Importación y exportación de datos
- Integraciones de terceros
- Modelado visual
- Modelos de diseño
- Modelos personalizables
- Para desarrollo sin código
- Sincronización de datos
- Soporte de base de datos
- Visualización de datos

Asistencia

- Correo Electrónico
- Base de conocimientos

- Chat

Implementación

- Cloud
- Android (móvil)
- iPhone (móvil)
- iPad (móvil)

3.1.1.3 Implementación de la propuesta

Se presentó la propuesta al jefe de innovación del departamento de IT, con todos los argumentos para que el jefe administrativo aprobara la utilización de una herramienta tecnológica.

Se realizó una pequeña conferencia entre el coordinador de sondeos y el personal, explicando la nueva modalidad de trabajo. Una conferencia de 2 horas y 15 minutos de preguntas y respuestas para evaluar si comprendieron la aplicación.

Costos

Las características básicas de la versión gratuita de la aplicación cubren en la actualidad las necesidades del área de sondeos. Solo cuentan con diez usuarios, si a futuro se necesita aumentar la cantidad de usuarios se necesitará pagar 5 dólares al mes.

Tabla 1. Costos de aplicación AppSheet

Características básicas	Inicio \$ 5 / usuario / mes
Tablas, galerías, gráficos, mapas y paneles	✓
Agregar marca, los temas de color y la localización	✓
Captura de datos valiosos mediante formularios, listas de verificación, ubicaciones, firmas y fotografías.	✓
Aplicación sin conexión con sincronización en segundo plano	✓
Inicio de sesión seguro en la aplicación a través de Google, MSFT, Dropbox, Box, etc.	✓
Administra los usuarios de la aplicación de forma individual y por dominio.	✓
Gestión de datos sensibles	✓
Envíe y automatice correos electrónicos, SMS y notificaciones	✓
Conectores de Google (Hojas de cálculo, Formularios, Drive, Calendario, Documentos)	✓

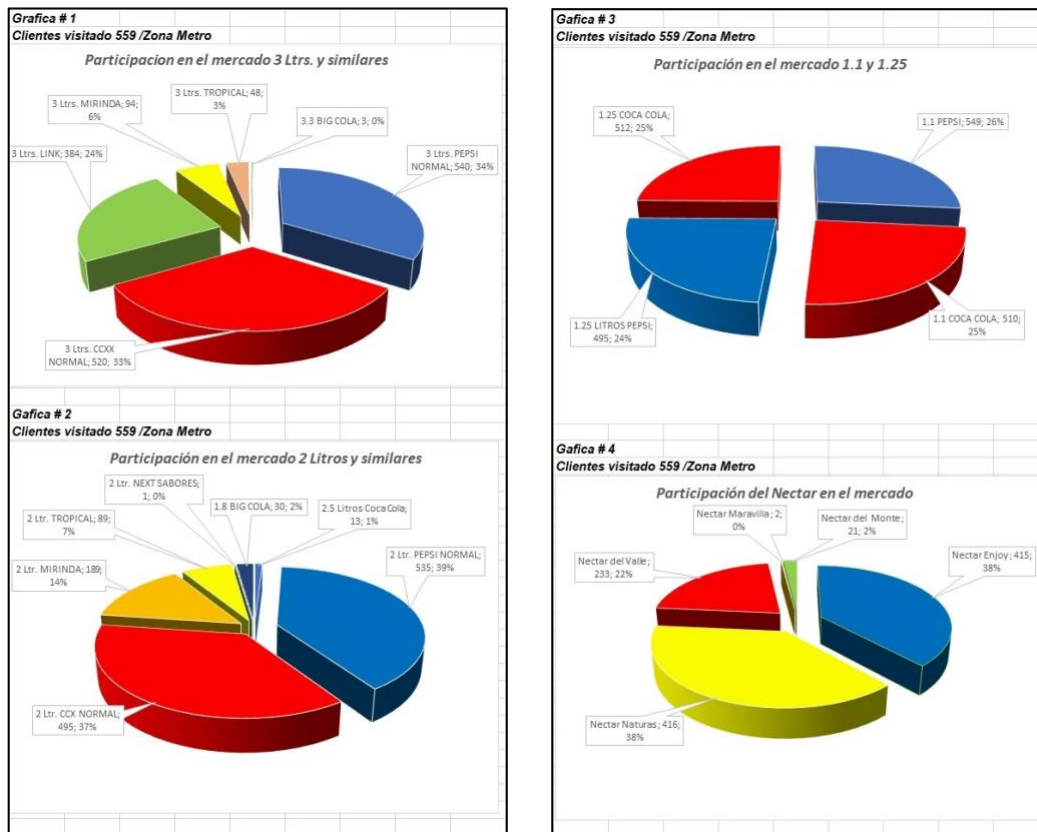
Fuente (André B, 2016)

3.1.1.4. Impacto de la propuesta

La aplicación se implementó con el fin de la automatización y optimización en el área de sondeo. Los beneficios que ha obtenido el área administrativa y la gerencia

- Mayor organización
- Mejor control
- Una visualización general de los clientes que venden los productos
- Información más rápida y eficaz
- Mejor análisis de la información
- Tiempo y forma para la toma de decisiones

Gráfico 1. Participación de mercado



Fuente: (Marlon Mejía, 2021)

Tabla 2. Estadística de sondeo de precios

EMBOTELLADORA DE SULA S.A.						
Estadística de Sondeo de Precios del 17 al 23 de septiembre del 2021						
	Respetan		No Respetan		Sin Producto	Total
	Precio	%	Precio	%		
3 Ltrs. PEPSI NORMAL	537	99%	3	1%	19	559
3 Ltrs. CCXX NORMAL	519	100%	1	0%	39	559
3 Ltrs. LINK	383	100%	1	0%	175	559
3 Ltrs. MIRINDA	92	98%	2	2%	465	559
3 Ltrs. TROPICAL	2	4%	46	96%	511	559
3.3 BIG COLA	3	100%	0	0%	556	559
2.5 Litros Coca Cola	13	100%	0	0%	546	559
2 Ltr. PEPSI NORMAL	531	99%	4	1%	24	559
2 Ltr. CCX NORMAL	490	99%	5	1%	64	559
2 Ltr. MIRINDA	172	91%	17	9%	370	559
2 Ltr. TROPICAL	85	96%	4	4%	470	559
2 Ltr. NEXT SABORES	0		1		558	559
1.8 BIG COLA	30	100%	0	0%	529	559
24 1.1 PEPSI	532	97%	17	3%	10	559
25 1.1 COCA COLA	503	99%	7	1%	49	559
27 1.25 LITROS PEPSI	457	92%	38	8%	64	559
28 1.25 COCA COLA	512	100%	0	0%	47	559
1.3 LITROS BIG COLA	51	98%	1	2%	507	559
05 Litro Vidrio	44	20%	172	80%	343	559
625 ML BIG COLA	109	98%	2	2%	448	559
Nectar Enjoy	409	99%	6	1%	144	559
Nectar Naturas	174	42%	242	58%	143	559
Nectar del Valle	226	97%	7	3%	326	559
Nectar Maravilla	1	50%	1	50%	557	559
Nectar del Monte	19	90%	2	10%	538	559
7 onz. AMP	121	100%	0	0%	438	559
7 onz. LINK	33	89%	4	11%	522	559

Fuente (Marlon Mejía, 2021)

3.2. Propuesta de Mejora

3.2.1. Propuesta 2: Aplicación para la Gestión de Cobros

3.2.1.1. Antecedentes

Existe la necesidad de mejoras, como la comunicación entre el departamento de ventas y créditos. El departamento de ventas exige y tiene la necesidad de aumentar su flujo de ventas, caso contrario con el departamento de créditos, es el encargado de controlar el volumen de créditos realizado día con día a nivel nacional.

Los pagos son entregados a los oficiales de crédito y son liquidados dos o tres días después, lo que ocasiona molestias con los clientes, ya que ellos ya han pagado facturas que aparecen en el sistema como pendientes. Sin embargo, ocasiona atrasos para el departamento de ventas al momento de facturar.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

La tecnología aplicada en las finanzas ha conseguido la digitalización de muchos procesos e información, ha cambiado la forma de monetizar y ha hecho que las empresas se reinventen para ser más productivas, pero sobre todo ha hecho mucho más fácil la vida de las personas. (Ítalo Viales, 2019)

Los servicios IT han contribuido en gran parte a la revolución del mundo financiero con la creación de aplicaciones, el uso de esta herramienta digitaliza y simplifica en gran manera procesos como transferencias, pagos y la contabilidad de Embotelladora de Sula S.A.

El jefe de créditos, puede obtener por medio de la aplicación Appsheet la siguiente información:

- ✓ Ubicación del personal
- ✓ Acceso a las fotografías de cheques, efectivo y recibo de comprobantes.
- ✓ Acceso a los registros

La información registrada por medio de los formularios de la aplicación se está almacenando en la nube de Google Drive. Donde se mantienen los datos centralizados en una hoja de cálculo la cual permite generar reportes estadísticos para la toma de decisiones al momento de habilitar o inhabilitar créditos.

Funcionalidades

- Acceso sin conexión
- Controles o permisos de acceso
- Creación de marca personalizable
- Autorizaciones basadas en roles
- Formularios personalizables
- Campos personalizables
- Gestión de tareas
- Gestión del cambio
- Herramientas de colaboración
- Importación y exportación de datos
- Integraciones de terceros
- Modelado visual
- Modelos de diseño
- Modelos personalizables
- Para desarrollo sin código
- Sincronización de datos
- Soporte de base de datos
- Visualización de datos

Asistencia

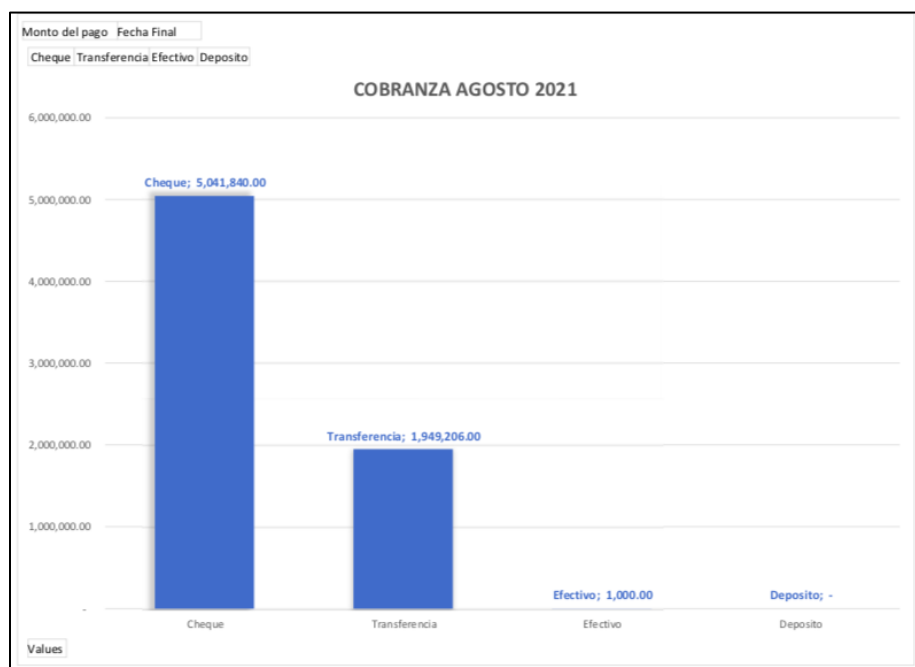
- Correo Electrónico
- Base de conocimientos
- Chat

Tabla 3. Gestiones mensuales

GESTIONES MENSUALES					
Count of Tipo Visita	Column Labels				
Row Labels	Cobranza	Conciliacion	Gestion de Cobro	Programacion	Grand Total
jun	30	1	1	15	47
Walter Cerrato	6	1	1	7	15
Wilmer Sabillon	24			8	32
jul	28	2	3	14	47
Walter Cerrato	20	1	3	10	34
Wilmer Sabillon	8	1		4	13
ago	43	1	2	19	65
Walter Cerrato	43	1	2	19	65
Grand Total	101	4	6	48	159

Fuente: (Elder Hernández, 2021)

Gráfico 2. Gestión de cobranzas agosto 2021



Fuente: (Elder Hernández, 2021)

Costos

Los costos para el área de créditos serían gratuitos con todas las características básicas que conlleva la aplicación, por la razón que solo constataría del jefe de créditos y los dos gestores de cobros.

Tabla 4. Costos de aplicación AppSheet

Características básicas	Inicio \$ 5 / usuario / mes
Tablas, galerías, gráficos, mapas y paneles	✓
Agregar marca, los temas de color y la localización	✓
Captura de datos valiosos mediante formularios, listas de verificación, ubicaciones, firmas y fotografías.	✓
Aplicación sin conexión con sincronización en segundo plano	✓
Inicio de sesión seguro en la aplicación a través de Google, MSFT, Dropbox, Box, etc.	✓
Administra los usuarios de la aplicación de forma individual y por dominio.	✓
Gestión de datos sensibles	✓
Envíe y automatice correos electrónicos, SMS y notificaciones	✓
Conectores de Google (Hojas de cálculo, Formularios, Drive, Calendario, Documentos)	✓

Fuente (André B, 2016)

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

La tecnología y la necesidad de inmediatez han revolucionado hasta la forma en que las empresas y las personas manejan sus finanzas. Actualmente, la digitalización del ámbito financiero y contable es un reto que deben asumir tanto el cliente como el comerciante: nadie debe quedarse atrás. (Ítalo, Viales, 2019)

Con el fin de aprovechar el uso de la aplicación, se busca automatizar la gestión de cobros y mejorar la comunicación entre el área de ventas y créditos.

Beneficios que se obtendrá el área de créditos:

- Histórico de visitas
- Innovación
- Visualización de los gestores de cobro
- Tipo de gestión realizada
- Información más rápida y eficaz
- Tiempo y forma para la toma de decisiones

4. Capítulo IV

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas a través de las actividades realizadas en el departamento administrativo con el cargo de analista de cuentas por cobrar, durante el periodo de práctica profesional, así mismo se plantean recomendaciones a la empresa, institución y estudiantes, con el propósito de mejorar la experiencia a obtener en este requisito de graduación.

4.1. Conclusiones

- ✓ Se apoyó en las actividades diarias del área de crédito, como las programaciones, liquidaciones de pago, traslados a centros de distribución de Embotelladora de Sula a nivel nacional y sobretodo el practicante desarrollo nuevos conocimientos contables.
- ✓ La implementación de la automatización en el área de sondeo con el uso de una aplicación, fue de gran ayuda para el coordinador de sondeos. Se configuro de acuerdo a sus necesidades con el propósito de mejorar la toma de decisiones de la jefatura administrativa.
- ✓ Se elaboró una propuesta de mejora para el área de créditos con el objetivo de constatar los hechos de que los gestores de cobros realizan su trabajo diariamente, sobretodo mejorar la comunicación del departamento de ventas y créditos.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Recomendaciones para la empresa

- Se recomienda que el área de créditos de Embotelladora de Sula S.A, pueda implementar el contrato de una persona al área de créditos, encargada de recibir y notificar transferencias bancarias de los clientes corporativos con el objetivo de un mejor control.
- Actualización de cuentas por cobrar por parte de los gestores de cobro.
- Optimizar la recepción de documentos de forma digital con el propósito de contribuir al medio ambiente.

4.2.2. Recomendaciones para la institución

- Brindar capacitaciones online sobre el manejo del estrés y habilidad de escuchar, ya que en el entorno laboral es de suma importancia recibir órdenes y cumplirlas de la mejor manera.
- Sugerirle al estudiante que autoevalúen su nivel de redacción de informes, cuestionarios y encuestas.
- Se recomienda a la institución de implementar un libro de lectura durante el proceso de práctica profesional, con el propósito de aumentar su capital humano.

4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes

- Se recomienda a los estudiantes mantener un buen espíritu de trabajo en todas las funciones que se le asignen.
- Desarrollar la habilidad de escucha, esta competencia les ayudará a los estudiantes a establecer relaciones de calidad con sus compañeros de trabajo. “Ya que escuchar es una habilidad de la que no muchos gozan, pero su importancia es incuestionable. Un estudio de la Universidad de George Washington reveló que dominar tu oído puede influir hasta un 40% en el rendimiento del trabajo de un líder” (Jimena Azinovic, Forbes, 2016)
- Implementar el hábito de lectura en su vida profesional y personal.

Referencias

Embotelladora de sula s. A. (s. f.). prezi.com. Recuperado 30 de agosto de 2021, de <https://prezi.com/sqm2srmimzll/embotelladora-de-sula-sa/>

Appsheet. (s. f.). Capterra. Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://www.capterra.es/software/149367/appsheet>

AppSheet. (s. f.-a). AppSheet: Mobile apps from spreadsheets : AppSheet. Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://www.appsheet.com/>

AppSheet. (s. f.-b). Appsheet pricing. Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://solutions.appsheet.com/pricing>

Automatización de Procesos: Qué es y por qué deberías pensar en hacerlo. (s. f.). Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://trends.inycom.es/automatizacion-de-procesos-que-es-y-por-que-deberias-pensar-en-hacerlo/>

Descargar AppSheet para PC gratis—Última versión—X1Trackmaster.x1Trackmaster. (s. f.). Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://appparapc.com/apk/1900557/>

¿Qué es la gestión de cobros? Definición - glosario billin. (s. f.). Billin. Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://www.billin.net/glosario/definicion-gestion-de-cobros/>

Red de portales news detail page. (s. f.). Recuperado 21 de septiembre de 2021, de <https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/7-cualidades-que-diferencian-buen-profesor-1138362.html>

Cómo realizar una correcta gestión de cobros para acortar plazos | Clavei. (2020, diciembre 15). Clavei | Software solutions for business. <https://www.clavei.es/blog/como-realizar-una-correcta-gestion-de-cobros-para-acortar-plazos/>

Logicbus. (s. f.). Automatizacion—Que es, concepto, historia y usos de la automatización. Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://www.logicbus.com.mx/automatizacion.php>

Qué es el almacenamiento en la nube y cómo se utiliza | Microsoft Azure. (s. f.). Recuperado 22 de septiembre de 2021, de <https://azure.microsoft.com/es-es/overview/what-is-cloud-storage/>

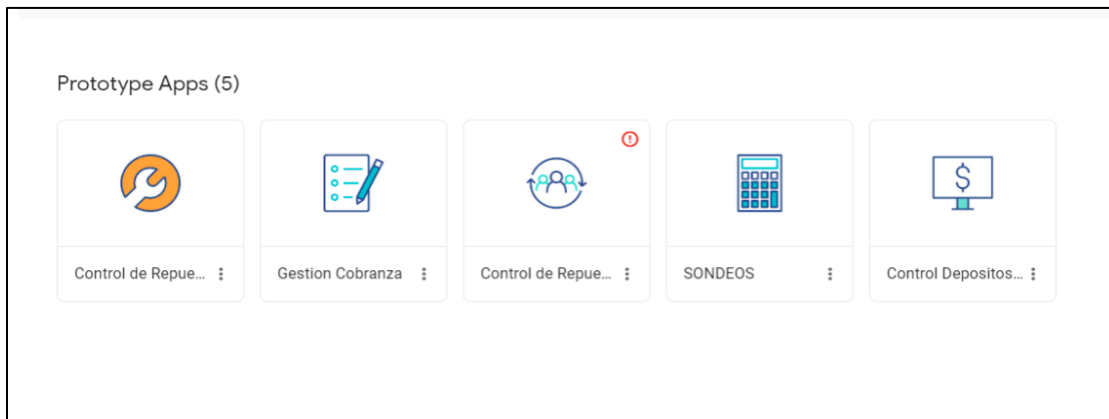
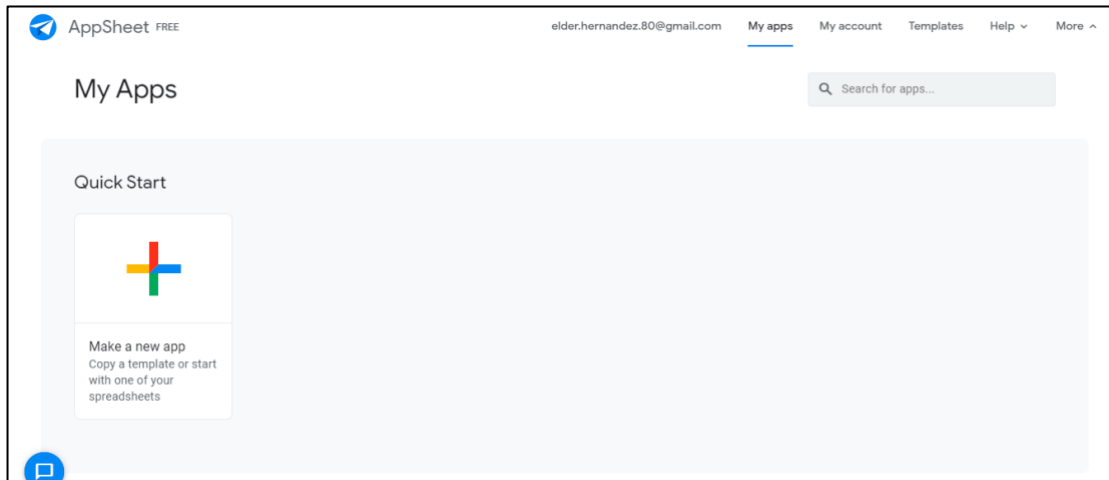
¿Qué es un sondeo de mercado? (2021, julio 27). QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-sondeo-de-mercado/>

Glosario de términos

- **Cloud (Nube de almacenamiento)** Es un servicio que permite almacenar datos transfiriéndolos a través de Internet o de otra red a un sistema de almacenamiento externo que mantiene un tercero.
- **Gestión de cobros** Es un trabajo administrativo y financiero dirigido a obtener recursos monetarios procedente de una transacción económica.
- **Sondeo** Es una herramienta de investigación que permite analizar un mercado determinado para conocer el potencial de compra y los atributos del público objetivo de un producto o servicio.
- **Optimización** La optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.
- **Automatización** Consiste en diseñar procesos con el fin de usar la capacidad de los sistemas para llevar a cabo determinadas tareas anteriormente realizadas por seres humanos, pudiendo ser controladas, corregidas y visibles a través de dichos flujos.
- **Contabilidad** es una ciencia que se basa en la coordinación y estructuración en libros y registros de la composición cualitativa y cuantitativa del patrimonio de los sujetos económicos, así como de las operaciones que modifican la estructura del mismo.
- **Programación** Es la entrega de las facturas de crédito al cliente para gestionar un pago.
- **Créditos** Es una operación financiera en la que la empresa pone a disposición del cliente una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.
- **Liquidación** Es el pago total o parcial de una factura de crédito o al contado.
- **Eficiencia** La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

Anexos

Ilustración 7. Software de Appsheet



COMPARA APPSHEET CON PRODUCTOS SIMILARES









	 AppSheet ★ 4.8 (502 opiniones)	 Quixy ★ 4.8 (15 opiniones)	 Flowfinity ★ 4.7 (22 opiniones)	 Caspio
	 SOFTWARE SELECCIONADO	 VER PERFIL	 VER PERFIL	 VISITAR LA WEB
Precio inicial	5,00 US\$/mes	18,00 US\$/mes	No disponible	100,00 US\$/mes
Versión gratuita	✓ Sí	✗ No	✗ No	✓ Sí
Prueba gratis	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí

Ilustración 8. Marcas propiedad de EMSULA

PRINCIPALES MARCAS (2.2)

-  **Pepsi**, bebida carbonatada dulce. Presentación en vidrio, pet y lata, tamaños 12 onzas, 16 onzas, 1 litro, 1.25 litro, 2 litros, 2.25 litros y 3 litros. Sabor cola.
-  **Link**, bebida carbonatada de diferentes sabores, agua de coco, banana champagne, mandarina, tamarindo, toronja, soda. Presentación en pet, tamaños 16 onzas y 1.25 litro.
-  **7up**, bebida carbonatada sabor lima limón. Presentación en vidrio, pet y lata, tamaños 12 onzas, 16 onzas, 1 litro, 1.25 litro, 2 litros, 2.25 litros y 3 litros.
-  **Mirinda**, bebida carbonatada sabor naranja, uva y banana. Presentación en vidrio pet y lata, tamaños 12 onzas, 16 onzas, 1 litro, 1.25 litro, 2 litros, y 3 litros.
-  **Lipton**, bebida no carbonatada sabor limón, durazno y té verde. Presentación en pet, tamaños 16 onzas y 1 litro.
-  **Teem**, bebida carbonatada sabor lima limón. Presentación en vidrio y pet, tamaños 12 onzas, 16 onzas y 1.25 litros.
-  **Aquanai**, agua purificada, presentación en botellón, pet y bolsa. Tamaños, botellón 5 galones, 16 litro, 1 litro, 15 litro, 1 galon, 20 onzas, bolsa 16 litro.
-  **Enjoy**, bebida natural no carbonatada sabor naranja, pera, melocotón y gu-ápipa. Presentación en pet, tamaño 16 onzas.
-  **Gatorade**, bebida hidratante no carbonatada, sabor ponche de fruta, lima limón, mandarina, uva, naranja, limón frío y melón. Presentación en pet, tamaños: 16 onzas, 32 onzas y 32 onzas.
-  **Sobe Adrenaline Rush**, bebida energética, sabor maracuya regular presentación lata, tamaños 10.5 onzas y 16 onzas.
-  **Quanty**, bebida no carbonatada sabor naranja, uva, piña y fruit punch. Presentación en pet, tamaños: 8 onzas, 16 onzas, 16 onzas y 1 galón.

PRODUCTOS RESPONSABLES (2.2 y 2.8)

POLÍTICA: VENDEMOS SOLO PRODUCTOS DE LOS QUE PODEMOS ESTAR ORGULLOSOS.

Línea de servicio al cliente establecida a nivel nacional
800 25569400.

PÁGINA [FACEBOOK.COM/PEPSIHN](https://www.facebook.com/PEPSIHN)
56 mil seguidores

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

Cada uno de los productos que Grupo Corinsa produce o distribuye nos hace sentir orgullosos. Estos productos cumplen con estándares internacionales certificados por Pepsico, AIBI y NSF, entre otros. De la misma manera se acogen los requerimientos de los organismos nacionales para garantizar una calidad comprobada. Son en total 17 productos entre Bebidas Carbonatadas, No carbonatadas y agua purificada; en los diferentes empaques (botella de vidrio, lata de aluminio, bote plástico PET, botellón de policarbonato y bolsa plástica). A continuación se detalla una descripción de los productos de Grupo Corinsa:

BEBIDAS CARBONATADAS

Son bebidas que se preparan a base de sabores naturales y artificiales, no contienen alcohol, contienen dióxido de carbono (CO₂) disuelto, el cual tiene el propósito de producir efervescencia (freshness and sparkling), entre las cuales tenemos:
Pepsi, Pepsi Light, 7 Up, Teem, Mirinda Naranja, Mirinda Banana, Mirinda Uva, Link Coco, Link Toronja, Link Banana Champagne, Link Mandarina, Link Tamarindo, Link Soda.



12
13