



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
EMSULA**

**SUSTENTADO POR:  
HÉCTOR EDUARDO HERNANDEZ GONZALEZ  
21541090**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C. A.**

**JULIO, 2019**

## Índice de contenido

|  |     |
|--|-----|
| Dedicatoria.....                                 | I   |
| Agradecimiento .....                             | II  |
| Resumen Ejecutivo.....                           | III |
| Introducción .....                               | V   |
| 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.....           | 2   |
| 1.2.1. Reseña Histórica .....                    | 2   |
| 1.2.2. Misión .....                              | 3   |
| 1.2.3. Visión .....                              | 3   |
| 1.2.4. Valores.....                              | 4   |
| 1.2.5. Organigrama.....                          | 5   |
| 1.2.6. Productos.....                            | 6   |
| 1.2.7. Logo de Embotelladora de Sula, S.A. ....  | 6   |
| Capítulo II.....                                 | 7   |
| 2.1. Actividades realizadas .....                | 7   |
| 2.1.1. Revisión de facturas de crédito .....     | 7   |
| 2.1.2. Programación de cobro.....                | 8   |
| 2.1.3. Registro y confirmación de pagos .....    | 9   |
| 2.1.4. Depósitos bancarios.....                  | 10  |
| 2.1.5. Verificación de límites de crédito.....   | 10  |
| 2.1.6. Depuración de facturas de crédito .....   | 10  |
| 2.1.7. Cuadre de facturas para programación..... | 11  |
| 2.1.8. Aplicar débito .....                      | 11  |
| Capítulo III.....                                | 12  |
| 3.1. Propuesta de mejora implementada.....       | 12  |
| 3.1.1. Manual de trabajo.....                    | 12  |
| 3.1.1.1. Antecedentes .....                      | 12  |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.1.2. Descripción de la propuesta .....                          | 12 |
| 3.1.1.3. Impacto de la Propuesta .....                              | 13 |
| 3.2.1. Sistema Handheld para registro y confirmación de pagos ..... | 15 |
| 3.2.1.1. Antecedentes .....   | 15 |
| Capítulo IV .....   | 21 |
| 4.1. Conclusiones .....   | 21 |
| 4.2. Recomendaciones .....  | 21 |
| 4.2.1. Recomendaciones para la empresa .....                        | 21 |
| 4.2.2. Recomendaciones para la institución .....                    | 22 |
| 4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes.....                    | 22 |
| Bibliografía .....  | 23 |
| Glosario .....  | 24 |
| Anexos .....  | 25 |
| Apéndice.....   | 27 |

## Índice de figuras

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Ilustración 1: Organigrama de Embotelladora de Sula, S.A.....</b>     | <b>5</b>  |
| <b>Ilustración 2: Marcas que comercializa Emsula .....</b>               | <b>6</b>  |
| <b>Ilustración 3: Logo Emsula.....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>Ilustración 4: Formato para Programación .....</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>Ilustración 5: Formato para registro y confirmación de pagos.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>Ilustración 6: Proceso Registro y Confirmación de pago.....</b>       | <b>16</b> |

## Índice de tablas

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabla 1: Beneficio en tiempo con manual para inducción practicantes .....</b>        | <b>13</b> |
| <b>Tabla 2: Análisis en costo de inducción de practicantes .....</b>                    | <b>14</b> |
| <b>Tabla 3: Beneficio en tiempo con manual para inducción de nuevos empleados .....</b> | <b>14</b> |
| <b>Tabla 4: Análisis en costo de inducción de nuevos empleados .....</b>                | <b>15</b> |
| <b>Tabla 5: Presupuesto implementación sistema Handheld .....</b>                       | <b>17</b> |
| <b>Tabla 6: Beneficio en tiempo con sistema Handheld .....</b>                          | <b>18</b> |
| <b>Tabla 7: Análisis en costo con sistema Handheld .....</b>                            | <b>19</b> |
| <b>Tabla 8: Beneficio monetario con ahorro de papel.....</b>                            | <b>20</b> |

## **Dedicatoria**

A mis padres, Héctor Hernández y Patricia González, quienes con su amor y esfuerzo me han permitido cumplir esta meta tan importante. Gracias por su apoyo incondicional y por los valores que han inculcado en mí para formarme e ir por el camino del bien.

A mi hermana Isabella por siempre estar presente, por su cariño y apoyo. A toda mi familia por sus consejos, enseñanzas y por siempre acompañarme.

## **Agradecimiento**

A Dios por todas sus bendiciones, por permitirme culminar mis estudios universitarios y por darme la sabiduría, fuerza e inteligencia para cumplir mis metas y afrontar los retos.

A Embotelladora de Sula, S.A. por darme la oportunidad de realizar la práctica profesional, y a todos sus colaboradores por los conocimientos, enseñanzas y experiencias que me brindaron.

A todos los docentes de UNITEC que contribuyeron en mi aprendizaje durante estos 4 años.

## Resumen Ejecutivo

Embotelladora de Sula, S.A. es una empresa que se dedica a la producción y comercialización de bebidas de la marca PepsiCo como ser Pepsi, Mirinda, 7up, Amp, Adrenalina, entre otras, así como también marcas que han desarrollado ellos mismos como Link, Quanty, Aguazul, Agua Zen. La empresa ha desarrollado recientemente la nueva cervecería artesanal LA20, que cuenta con 4 diferentes sabores de cerveza. EMSULA tiene su sede principal en San Pedro Sula y otras más a lo largo de todo el territorio nacional. Distribuye las bebidas Pepsi en la zona norte, occidente y oriente, y las demás marcas propias sin restricciones. La práctica profesional se desarrolló en el departamento de Administración en el Área de Créditos, desarrollando actividades que contribuyeran a cumplir los objetivos diarios de la misma. En el departamento se controlan todas las actividades administrativas y se vela que se cumplan todos los procesos y políticas establecidas, la administración es una parte fundamental en una empresa y como Lourdes Münch, (2014) afirma: “La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad” (p. 21).

En el Área de Créditos se controlan todas las ventas a crédito que hace la empresa, tanto a clientes mayoristas como minoristas, a los cuales se les da seguimiento y un control para que los pagos estén al día y no exista ningún atraso.

Durante el período de práctica profesional se realizaron diferentes actividades, entre ellas: Revisión diaria de facturas de crédito, programaciones de pago, registro y confirmación de pagos, verificación de límites de crédito, aplicar débito, depuración de facturas, cuadro de facturas; para realizar todos los trabajos se utilizó el programa de la empresa Fusion Business y Microsoft Excel como herramienta para los formatos necesarios.

Se realizó un análisis del Área de Créditos y se identificaron dos propuestas de mejora, la primera propuesta de mejora consistió en elaborar y proporcionarle al área de créditos un manual de trabajo, esto debido a que se contaba con uno. En este manual se especificaron los procesos de cada actividad, para que funcione de guía en la inducción de futuros practicantes o nuevos colaboradores. Como segunda propuesta se sugirió la implementación del sistema handheld en el proceso de registro y confirmación de pagos a crédito de parte de los clientes.

El proceso actual requiere de mucho tiempo de parte de los auxiliares de crédito, por lo que esta implementación ayudaría a rebajar automáticamente del sistema los pagos que realicen los clientes, esto también ahorrará tiempo a los gestores encargados de visitar a los clientes y hacer los cobros, ya que ellos hacían un recibo manual y con el sistema el recibo se imprime automáticamente luego de aplicar el pago.

Durante las 10 semanas que se laboraron en la empresa, se adquirieron numerosos conocimientos y fue de mucho aprendizaje, debido a que se pudieron observar diferentes procesos que dejan experiencia para el futuro desarrollo en el ámbito laboral. Se culmina cumpliéndose con los objetivos planteados al inicio y se hace también recomendaciones a la empresa, a futuros practicantes y a la universidad.

## **Introducción**

En el siguiente informe se darán a conocer las actividades realizadas correspondientes al periodo de práctica profesional en la empresa Embotelladora de SULA, S.A., en el área de administración, iniciando el día 08 de abril del 2019 y culminando el 26 de junio del 2019, poniendo en práctica los conocimientos, técnicas y habilidades adquiridas en las diferentes clases, para lograr los objetivos que conllevan la práctica profesional y adquirir la experiencia necesaria para iniciar en el mundo laboral. Embotelladora de Sula, se dedica a la producción y venta de bebidas de la línea Pepsi bajo la inspección de normas estándares internacionales de PepsiCo., además de las diferentes marcas propias, la empresa labora desde el año 1956.

En el capítulo I se exponen los objetivos y las generalidades de la empresa como ser, la reseña histórica de la empresa, misión, visión, valores y organigrama. En el capítulo II se expone el funcionamiento general del área de trabajo, así como la distribución de las funciones principales y las actividades realizadas por orden de importancia. En el capítulo III se incluyen las propuestas de mejora planteadas para el departamento específico, que incluyen antecedentes de la propuesta, la descripción y el impacto de la misma, tomando en cuenta los recursos utilizados, costos y procedimientos, y el beneficio que la propuesta brindará. Por último, el capítulo IV está conformado por las conclusiones tomando en cuenta los objetivos establecidos y los resultados obtenidos, además de las recomendaciones orientadas a EMSULA, a la institución educativa y a los estudiantes.

## **Capítulo I**

### **1.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1. Objetivo General**

Poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el periodo de formación académica para cumplir con las diferentes tareas asignadas en el departamento de administración de la empresa, adquiriendo la experiencia y responsabilidad para el desarrollo futuro en el ámbito laboral.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Comprender acerca de los procesos del departamento de Administración en Embotelladora de Sula, para obtener experiencia laboral.
- Crear un manual de trabajo para la clasificación, preparación y comprensión del personal del área, asegurando continuidad en los procesos.
- Implementar una mejora en el proceso de registro y confirmación de pagos del Área de Créditos para que se logre un ahorro significativo de tiempo eliminando el retrabajo que hacen los auxiliares de créditos.

## **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.) quién 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, Kola, 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 “CERVECERIA 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 él 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. (Vásquez, 2019)

### **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. (Emsula, 2019)

### **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. (Emsula, 2019)

#### **1.2.4. Valores**

- Optimismo: Ver lo mejor en todo, es adoptar varias posibilidades, pero tomar solamente la más optima de ellas.
- Objetividad: Ver las cosas tal y como son, es reconocer la realidad tal y como es.
- Humildad: El habito de vivir en la verdad.
- Creatividad: El valor que aporta al arte que llevamos dentro.
- Flexibilidad: Tener la mente abierta para conocer cosas nuevas, para escuchar a otros, para entender lo que otros piensan y creen.
- Comunicación: Intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.
- Cooperación: La ayuda mutua en pro de conseguir, lograr, concluir o alcanzar algo.
- Somos apasionados en los cambios para mejorar, no nos vence el imperio de la costumbre, nos ajustamos con facilidad y rapidez.
- Responsabilidad: Somos socialmente responsables.
- Servicial: Somos apasionados por el servicio al cliente interno y al cliente externo, con cuidado y diligencia.
- En Dios confiamos (FE): Tener la certeza de obtener lo que no se ve, no se tiene o no se puede palpar. (Vásquez, 2019)

## 1.2.5. Organigrama

El organigrama muestra la estructura de Emsula, conformada por los distintos departamentos como Finanzas, Mercadeo, Comercial, Manufactura y Operaciones. Dentro de cada uno de los departamentos existen subdivisiones que trabajan en conjunto para realizar todas las actividades y de esta manera exista un buen funcionamiento.

**Ilustración 1: Organigrama de Embotelladora de Sula, S.A.**



Fuente: (Vásquez, 2019)

## 1.2.6. Productos

Ilustración 2: Marcas que comercializa Emsula



Fuente: (Vásquez, 2019)

## 1.2.7. Logo de Embotelladora de Sula, S.A.

Ilustración 3: Logo Emsula



Fuente: (Emsula, 2019)

## **Capítulo II**

En el capítulo II se detallan las actividades realizadas durante el período de práctica profesional en el departamento de Administración de Embotelladora de Sula, comprendiendo el período del 8 de abril al 26 de junio del año 2019.

Éste departamento está liderado por el Gerente Administrativo, seguido del Jefe Administrativo y su asistente, quienes son los encargados de velar por las diferentes políticas y normas de este. Las actividades realizadas se dieron específicamente en el Área de Créditos, que es liderada por el Jefe de Créditos y apoyada por los Auxiliares de Crédito.

### **2.1. Actividades realizadas**

A continuación, se detallan las actividades realizadas en orden de importancia.

#### **2.1.1. Revisión de facturas de crédito**

Cada día en el Área de Créditos se revisan todas las facturas de ventas al crédito que se realizaron el día anterior, éstas son entregadas por parte del Área de Liquidación con un reporte de todas las facturas que se clasifican por número de ruta, y cada una se identifica por nombre del cliente y número de factura. Se revisa que no existe algún faltante y luego se clasifican en dos secciones; las facturas de los clientes corporativos y las que van a archivo. Las primeras se ubican en la respectiva carpeta para una futura programación de pago y las segundas se guardan junto con el reporte de cada día, debido a que éstos clientes le pagan al conductor del camión que les entregó el producto y por lo tanto no se les hace una programación. En caso de faltar una factura, se reporta a liquidación para que ellos la entreguen y se agregue.

### 2.1.2. Programación

Esta actividad se realiza cuando se planifica un cobro , ya que consiste en programar las facturas hasta la fecha establecida para llevárselas a un cliente corporativo y que éste las cancele, los pasos para realizar una programación son los siguientes:

1. Se busca el estado de cuenta del cliente en el sistema de la empresa Fusion Business y se importa a Excel, éste incluye cada factura con su número, nombre del cliente y el valor por el que fue emitida.
2. Una vez descargado el estado de cuenta, se debe ordenar todo por fecha, y se identifica la fecha a la que el cliente pagará para no incluir las que no se pagaran aún.
3. Sacar las facturas originales en físico de la carpeta del respectivo cliente y se verifica que no exista faltante en las facturas ya que éstas son necesarias para que el cliente pague.
4. Imprimir el estado de cuenta y se adjunta con las facturas.

Una vez lista la programación ésta se le da al gestor de cobros para que las entregue al cliente, ambos tanto el gestor como el auxiliar tienen un papel importante en esta actividad. El encargado de ejecutar las funciones de créditos y cobros ocupa una posición clave en la empresa, pues es cada vez mayor la responsabilidad que tiene, tanto para ayudar a incrementar las ventas, como para permitir la recuperación del capital a través de un cobro efectivo. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, p.91)

La ilustración 4 muestra el formato de una programación.

#### Ilustración 4: Formato para Programación

| EMSULA-CD SAN PEDRO SULA |           |       |        |         |       |
|--------------------------|-----------|-------|--------|---------|-------|
| ITEM                     | DOCUMENTO | FECHA | CODIGO | CLIENTE | VALOR |
| 1                        |           |       |        |         |       |
| 2                        |           |       |        |         |       |
| 3                        |           |       |        |         |       |
| 4                        |           |       |        |         |       |
| 5                        |           |       |        |         |       |
| 6                        |           |       |        |         |       |
| 7                        |           |       |        |         |       |
| 8                        |           |       |        |         |       |
| 9                        |           |       |        |         |       |
| 10                       |           |       |        |         |       |
| 11                       |           |       |        |         |       |
| 12                       |           |       |        |         |       |

Fuente: (Navas, 2019)

### 2.1.3. Registro y confirmación de pagos

Esta actividad se basa en registrar y confirmar pagos a crédito de clientes para que éstos se puedan actualizar en el sistema. Los gestores de cobro son los responsables de cobrar a los clientes de Emsula, los días de visita a cada cliente ya están establecidos y se encargan de gestionar cada cobro, éste puede ser en efectivo, cheque o transferencia, ellos realizan un recibo de manera manual en el que se detalla las facturas pagadas identificadas por su número y el monto, luego llevan copia del recibo y el cheque o efectivo.

A partir de ahí comienza el papel del auxiliar de créditos en la actividad, se apoyó realizando el proceso completo, que consta de los siguientes pasos:

1. Se ingresa a un documento compartido de Excel en el que se encuentran todas las facturas pendientes de pago de cada cliente.
2. Se filtra el nombre del cliente y se copian todas las facturas que contengan para crear un estado de cuenta.
3. Se seleccionan las facturas que están pagando y se pegan en una nueva hoja.
4. Se suma el valor de cada factura para que sea un gran total y que éste concuerde con el monto de pago.
5. Una vez listo éste se imprime para que el Jefe de Créditos lo apruebe con su firma y finalmente se traslade al Área de Ingresos donde se encargan de registrar el pago en el sistema.

La ilustración 5 muestra el formato utilizado para esta actividad.

#### Ilustración 5: Formato para registro y confirmación de pagos

| EMSULA-CD SAN PEDRO SULA |       |        |         |       |
|--------------------------|-------|--------|---------|-------|
| DOCUMENTO                | FECHA | CODIGO | CLIENTE | VALOR |
|                          |       |        |         |       |
|                          |       |        |         |       |
|                          |       |        |         |       |
|                          |       |        |         |       |
| TOTAL                    |       |        |         |       |
|                          |       |        |         | 0.00  |

Fuente: (Navas, 2019)

#### **2.1.4. Depósitos bancarios**

Cabe destacar la importancia de los depósitos bancarios porque estos van ligados al proceso de registro y confirmación de pagos, debido a que antes que el pago ha sido llevado al Área de Ingresos, si éste es con efectivo o cheque, debe ser depositado en el banco dentro de la empresa ya que se debe dejar registrado el número de depósito junto con el número de cheque en cada pago; diariamente se hacen depósitos y se apoyó en la realización de esta actividad.

#### **2.1.5. Verificación de límites de crédito**

Durante el proceso de práctica profesional se tuvo la oportunidad de trabajar con la verificación de los límites de crédito de los clientes de EMSULA, actividad que se realizó cada 15 días. Horne & Wachowicz, (2002) Afirman: “El establecimiento de una línea de crédito simplifica el procedimiento para el envío de mercancías, pero la línea debe reevaluarse con regularidad para estar al tanto sobre las actividades de la cuenta” (p.267).

Ésta actividad consiste en verificar si los clientes no corporativos tienen un saldo pendiente de más de 30 días, en caso de ser así, existe una función en Fusion Business en el que se inactiva el crédito al cliente, es decir que el vendedor ya no podrá facturarle más, hasta que este cancele el monto vencido. Para volver a activar el crédito, se realiza el mismo procedimiento de ingresar a la misma función, pero esto requiere de una llamada de confirmación del vendedor informando que el cliente ya canceló el saldo. Además, se puede verificar si el cliente esta cerca de su límite de crédito, éste puede pedir que se le incremente su límite, pero solo se logra con la autorización del jefe del área de créditos.

#### **2.1.6. Depuración de facturas de crédito**

Ésta actividad consiste en identificar las facturas a crédito que están atrasadas y aún no han sido canceladas por los clientes. Primero se ingresa al programa Fusion Business y se descarga una lista en la que se detalla las facturas pendientes de pago por mes, después se buscan todas en los archivos y luego se agrupan en un folder para poder comunicarle a los vendedores las que han quedado sin pagar y de esta manera ellos se lo comunican a los clientes para que las paguen.

### **2.1.7. Cuadre de facturas para programación**

Los clientes corporativos de EMSULA realizan un ingreso, que es un detalle de los productos que reciben en cada entrega, éste ingreso incluyen los productos y la cantidad de cada uno, así como también el precio de los mismos y el valor total de la orden, por lo tanto, antes de realizar la programación para pagos, se verifican los precios de la factura junto con el impuesto para asegurarse de que concuerde con el ingreso, ya que, de existir diferencia de precios entre el sistema de la empresa y el del cliente, se le informa al compañero responsable de la negociación de precios, además, surge la necesidad de reimprimir la factura con correcciones para proceder a la programación. Si la factura no concuerda, el cliente automáticamente la devuelve, durante el periodo de práctica profesional se apoyó en la corrección de este tipo de errores en factura e incluso se trabajó en una comparación de precios entre sistemas.

### **2.1.8. Aplicar débito**

EMSULA utiliza un sistema de facturación digital, así como se utiliza la facturación manual. Ésta actividad consiste en ingresar las facturas manuales a Fusion Business para actualizar el estado de cuenta de cada cliente y el saldo al día, solo se ingresan los datos de éstas y el sistema automáticamente se actualiza. Se debe tener mucho cuidado en el ingreso de los datos de la factura, debido a que un error puede afectar el estado de cuenta de manera positiva o negativa.

## **Capítulo III**

### **3.1. Propuesta de mejora implementada**

#### **3.1.1. Manual de trabajo**

##### **3.1.1.1. Antecedentes**

El Área de Créditos no cuenta con un manual de trabajo, por lo que surge la necesidad de crear uno con el objetivo de facilitar una breve descripción de procesos para cada actividad. Los auxiliares de crédito invierten una gran cantidad tiempo explicando el proceso que conlleva cada actividad a los practicantes o nuevos empleados, porque no existe una guía en caso de que uno de los auxiliares se ausente o ya no siga en el área. Torres, (1996) Afirma: “Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación” (p.24).

##### **3.1.1.2. Descripción de la propuesta**

El manual de trabajo consiste en describir el proceso de las diferentes actividades en el Área de Créditos. Este será usado para proporcionar inducción a futuros practicantes puesto que los Auxiliares de Crédito tienen bastante trabajo y este manual les sería de mucho apoyo a la hora de explicar las actividades, ahorrándose un tiempo estimado de una hora diaria, ya que solían tardarse dos horas, por lo que el tiempo se reduce a una hora. El manual contiene una breve introducción acerca de su propósito y luego las actividades desglosadas paso por paso.

Cabe destacar que el manual no tiene ningún tipo de costo para la empresa, debido a que fue realizado por el practicante, además para evitar costos de papelería éste se manejará de forma digital y se le proporcionará de tal manera a los practicantes.

### 3.1.1.3. Impacto de la Propuesta

Mediante la implementación del manual de trabajo se obtendrán varios beneficios en el área, estos son:

- Facilidad para inducir a nuevos practicantes o a nuevos empleados en las actividades del área ya que estos se guiarán por medio del manual, disminuyendo el tiempo necesario a la mitad.
- Evitar errores o retrabajos en los procesos debido a que estos estarán detallados paso por paso. No se tiene un promedio de errores debido a que no siempre suceden, pero el practicante al no conocer a fondo las actividades suele cometer errores ocasionalmente.
- No depender de las personas en el área, ya que la información estará al alcance de todos.
- Se evita cualquier tipo de mal entendido o discusiones.
- Se asegura la continuidad de los procedimientos, ya que puede ser modificado en caso de que un proceso cambie o se deje de hacer, por ello este manual sería una primera edición.

Cabe destacar que el beneficio más importante es el tiempo que se ahorrarán los auxiliares de crédito en la inducción de los practicantes. La tabla 1 muestra cuanto tiempo ellos solían invertir en la explicación de las actividades, y cuánto se van a ahorrar al usar el manual como herramienta de apoyo.

**Tabla 1: Beneficio en tiempo con manual para inducción practicantes**

|   | Diario        | Mensual         | Anual            |
|---|---------------|-----------------|------------------|
| Horas invertidas en inducción de practicantes                 | 2 horas       | 60 horas        | 720 horas        |
| (-) Horas mensuales invertidas con el manual                  | 1 hora        | 30 horas        | 360 horas        |
| <b>(=) Disminución en tiempo de inducción de practicantes</b> | <b>1 hora</b> | <b>30 horas</b> | <b>360 horas</b> |

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar el ahorro de tiempo para los Auxiliares de Crédito es bastante significativo, debido a que se ahorraran 360 horas lo que representa el 50% de tiempo. En la tabla 2 se observa el análisis en costo de hora-hombre con la implementación del manual para inducción de practicantes, tomando como referencia el salario de los Auxiliares de Crédito que es de catorce mil lempiras al mes, siendo de cincuenta y ocho lempiras con cincuenta y tres centavos el salario por hora.

**Tabla 2: Análisis en costo de inducción de practicantes**

|   | Diario          | Mensual            | Anual               |
|---|-----------------|--------------------|---------------------|
| Horas invertidas en inducción de practicantes | L. 116.67       | L. 3,500.00        | L. 42,000.00        |
| (-) Horas mensuales invertidas con el manual  | L. 58.33        | L. 1,750.00        | L. 21,000.00        |
| <b>(=) Ahorro en costo</b>                    | <b>L. 58.33</b> | <b>L. 1,750.00</b> | <b>L. 21,000.00</b> |

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a al proceso de inducción de nuevos empleados se debe mencionar que éste sucede ocasionalmente y por lo tanto no se hace un promedio mensual, sin embargo, normalmente éste proceso suele tener una duración de 15 días tomando en cuenta las 8 horas laborales, ya que se le debe explicar todas las actividades en el área. En la tabla 3 se observa el ahorro en tiempo que se tendrá con la implementación del manual en cuanto a la inducción de nuevos empleados.

**Tabla 3: Beneficio en tiempo con manual para inducción de nuevos empleados**

|   | Días                    | Horas           |
|---|-------------------------|-----------------|
| Días invertidos en proceso de inducción de nuevos empleados       | 15 días x 8 horas       | 120 horas       |
| (-) Días invertidos con el manual                                 | 7 días x 8 horas        | 56 horas        |
| <b>(=) Disminución en tiempo de inducción de nuevos empleados</b> | <b>8 días x 8 horas</b> | <b>64 horas</b> |

Fuente: Elaboración Propia.

Para el tiempo que implica el proceso de inducción de nuevos empleados, este se logrará reducir de 15 días a 7 días, En la tabla 4 se observa el análisis en costo de hora-hombre con la implementación del manual para inducción de nuevos empleados, tomando como referencia el salario de los Auxiliares de Crédito que es de catorce mil lempiras al mes, siendo de cincuenta y ocho lempiras con cincuenta y tres centavos el salario por hora.

**Tabla 4: Análisis en costo de inducción de nuevos empleados**

|   | Horas                      | Costo              |
|---|----------------------------|--------------------|
| Días invertidos en proceso de inducción de nuevos empleados | 120 horas x L. 58.33       | L. 6,999.60        |
| (-) Días invertidos con el manual                           | 56 horas x L. 58.33        | L. 3,266.48        |
| <b>(=) Ahorro en costo</b>                                  | <b>64 horas x L. 58.33</b> | <b>L. 3,733.12</b> |

Fuente: Elaboración Propia.

## 3.2. Propuesta de Mejora

### 3.2.1. Sistema Handheld para registro y confirmación de pagos

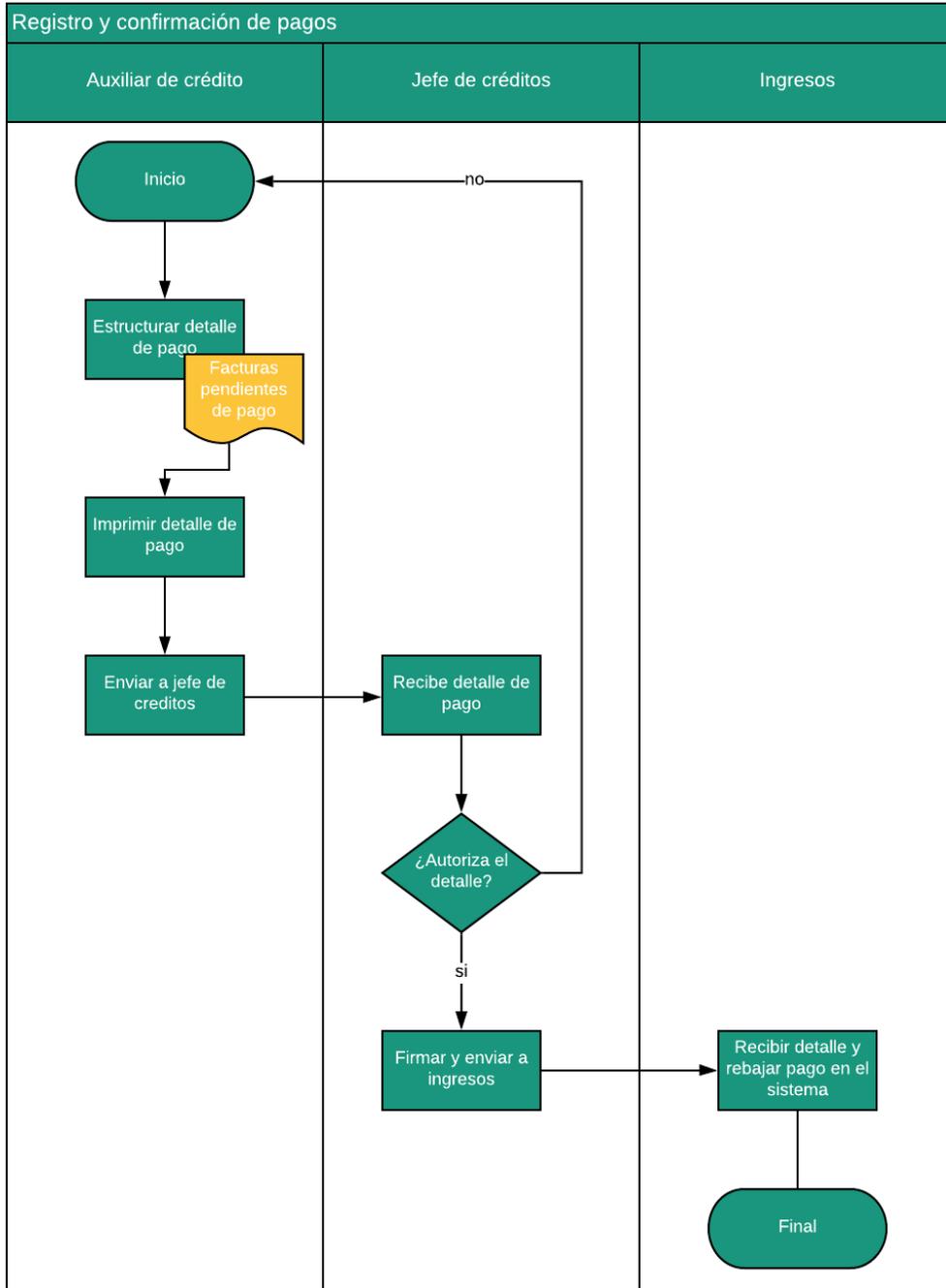
#### 3.2.1.1. Antecedentes

El proceso para registro y confirmación de pagos en el área de créditos durante la práctica profesional toma mucho tiempo, esto debido a que los auxiliares de crédito deben llenar un formato de detalle en Excel por cada pago que los gestores de cobro entregan. El detalle contiene todas las facturas que el cliente está cancelando, además se verifica que el monto del pago concuerde con la suma del importe de las facturas. Luego el detalle se imprime y es llevado donde el jefe de créditos para que lo autorice con su firma, posteriormente se envía al Área de Ingresos, donde la encargada registra el pago en el sistema para que se descuenten las facturas canceladas del estado de cuenta del cliente

Los Auxiliares de Crédito deben registrar y confirmar pagos diariamente, debido a la cantidad de clientes con los que cuenta la empresa. Por cada pago deben realizar un detalle que puede contener pocas o varias facturas dependiendo del cliente.

A continuación, en la ilustración 6, se presenta un diagrama de flujo sobre el proceso actual de registro y confirmación de pagos:

**Ilustración 6: Proceso Registro y Confirmación de pago**



Fuente: Elaboración Propia.

### 3.2.1.2. Descripción de la Propuesta

Como solución a este problema se propone proveerle a los dos Gestores de Cobro el sistema operativo Handheld en un dispositivo Android, ya que con éste se puede seleccionar las facturas que el cliente quiere cancelar y automáticamente se hace el pago y las facturas se eliminan del sistema, además en el mismo instante imprime un recibo. Con ésta implementación se elimina el proceso actual que realiza el Auxiliar, siempre se haría el depósito del pago y únicamente el gestor entregaría el recibo al Área de Ingresos donde la encargada haría una compensación bancaria entre el depósito y el número de recibo emitido.

Lo que se necesita para implementar este proceso, son dos celulares Android con el software Handheld que permita realizar la deducción del sistema. En la tabla 5 se muestra la inversión necesaria para la implementación.

**Tabla 5: Presupuesto implementación sistema Handheld**

| <b>Descripción</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Precio Unitario</b> | <b>Total</b>        |
|--------------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| Celular Android    | 2               | L. 2,500.00            | L. 5,000.00         |
| Software Handheld  | 1               | L. 36,750.00           | L. 36,750.00        |
| <b>Total</b>       |                 |                        | <b>L. 41,750.00</b> |

Fuente: Departamento Técnico Emsula

### 3.2.1.3. Impacto de la Propuesta

Con este nuevo método implementado se alcanzarían los siguientes beneficios en el área de créditos:

Un ahorro de tiempo significativo, debido a que como se mencionó anteriormente los Auxiliares de Crédito utilizan 4 horas al día para liquidar los pagos correspondientes. Éste ahorro es muy valioso y es lo más importante que se destaca con este sistema, ya que actualmente se está haciendo un retrabajo. Cabe destacar que el beneficio mas grande es el tiempo que se estaría ahorrando y es lo que principalmente se busca, debido a que es un proceso largo y se hace una especie de retrabajo, además en muchas ocasiones un cliente esta cerca de su limite de crédito, por lo cual decide hacer un pago para poder rebajar saldo pendiente y que de esta manera se le pueda facturas más, pero el cliente debe esperar a que el pago se registre y no siempre se hace esto el día que hizo el pago debido a que el gestor lleva el pago a la empresa hasta el siguiente día. En la tabla 6 se representa el tiempo que se estaría ahorrando implementado el sistema.

**Tabla 6: Beneficio en tiempo con sistema Handheld**

|   | Diario  | Mensual   | Anual       |
|---|---------|-----------|-------------|
| Horas invertidas en confirmación y registro de pagos  | 4 horas | 120 horas | 1,440 horas |
| (-) Horas invertidas con el sistema handheld          | 0 horas | 0 horas   | 0 horas     |
| <b>(=) Disminución en tiempo con sistema Handheld</b> | 4 horas | 120 horas | 1,440 horas |

Fuente: Elaboración Propia.

Como se puede observar en la tabla 6 se estaría ahorrando las 4 horas que utilizan los Auxiliares para registrar pagos, esto debido a que el recibo de pago se entregaría directamente Área de Ingresos. A continuación, en la tabla 7 se puede observar el análisis en costo hora- hombre al utilizar el sistema Handheld.

**Tabla 7: Análisis en costo con sistema Handheld**

|   | Diario           | Mensual            | Anual               |
|---|------------------|--------------------|---------------------|
| Horas invertidas en inducción de practicantes | L. 233.33        | L. 7,000.00        | L. 84,000.00        |
| (-) Horas mensuales invertidas con el manual  | L.0.00           | L.0.00             | L.0.00              |
| <b>(=) Ahorro en costo</b>                    | <b>L. 233.33</b> | <b>L. 7,000.00</b> | <b>L. 84,000.00</b> |

Fuente: Elaboración Propia.

Como ya se mencionó el ahorro más importante es el tiempo de trabajo, pero de igual manera se ahorraría el uso de papel. Actualmente la empresa como socialmente responsable está buscando alternativas y métodos que ayuden a reducir el uso de papel creando conciencia dentro de la empresa, dando el ejemplo para apoyar el medio ambiente, por lo que esta propuesta va de la mano con el propósito de la empresa. Una organización socialmente responsable ve las cosas de modo diferente; va más allá de lo que está obligada a hacer o elige hacerlo derivado de ciertas necesidades populares y hace lo que puede para mejorar la sociedad porque es lo correcto. (Robbins & Coulter, 2010, p.93)

Por cada registro de pago se utiliza un promedio de 2 hojas de papel, la empresa tiene calculado que cada hoja de papel le cuesta un lempira debido a que el servicio de las impresoras es contratado, cada día se registra un promedio de 10 pagos por parte de los auxiliares. En la tabla 8 se puede observar la cantidad de hojas de papel utilizadas y el costo de éstas, además esto representa un ahorro monetario para la empresa.

**Tabla 8: Beneficio monetario con ahorro de papel**

|                | <b>Hojas de papel<br/>invertidas en el proceso</b> | <b>Costo<br/>monetario</b> |
|----------------|--|----------------------------|
| <b>Diario</b>  | 20 x L. 1.00                                       | L. 20.00                   |
| <b>Mensual</b> | 600 x L. 1.00                                      | L. 600.00                  |
| <b>Anual</b>   | 7,200 x L. 1.00                                    | L. 7,200.00                |

Fuente: Elaboración Propia.

Como último beneficio de esta implementación, se debe mencionar que, de cada diez pagos, en uno se comete algún tipo de error como ser:

1. Mala ortografía del Gestor de Cobro, por lo que se podría equivocar al escribir algún número de factura, provocando que el Auxiliar tome erróneamente la factura que no es.
2. Ingresar incorrectamente un valor en el detalle de pago, provocando que este no concuerda con el monto de pago.
3. Error de lectura de parte del Auxiliar en el recibo que entrega el Gestor.

Por lo que estos errores se eliminarán ya que de manera digital con el sistema Handheld no se podrían dar, pero este tipo de errores está considerado en las 4 horas diarias destinadas al proceso.

## **Capítulo IV**

### **4.1. Conclusiones**

- Se aprendió acerca de los procesos del Departamento de Administración, específicamente en el área de Créditos realizando todas las labores asignadas en el día a día, cumpliendo con las especificaciones establecidas.
- Se implementó un manual de trabajo que permitirá a los auxiliares de crédito ahorrar tiempo en la inducción de practicantes y poder tener documentado todos los procesos de cada actividad para que no exista dependencia.
- Se desarrolló la propuesta de utilizar el sistema Handheld en el proceso de registro de pagos para agilizar el proceso y así evitar el retrabajo que hacen los auxiliares de crédito, ahorrándose una gran cantidad de tiempo.
- La práctica profesional ayuda a poner a prueba los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria y sirve de ensayo para conocer el mundo laboral y las condiciones que se pueden encontrar en un futuro para desempeñarse como profesional.

### **4.2. Recomendaciones**

#### **4.2.1. Recomendaciones para la empresa**

- Se puede invertir en más tecnología en el departamento de Administración para optimizar los procesos, ahorrando recursos como tiempo y dinero, puesto que no se debe dejar de lado la tecnología para crecer.
- Asignar herramientas para uso de los practicantes como materiales, espacio donde trabajar, para que de esta manera no se necesite dejar a los colaboradores a cargo sin dichas herramientas.

### **4.2.2. Recomendaciones para la institución**

- Se recomienda implementar más clases de práctica que den un concepto de lo que se afrontará en el mundo laboral.
- Se recomienda enseñar el uso de diferentes sistemas ya que en las empresas los utilizan para diferentes actividades como ser el control de los clientes, facturación, búsqueda de información de clientes, y otras actividades que se hacen por medio de estos y que son necesario manejar, ya que se trabaja con bases de datos.

### **4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes**

- Realizar todas las actividades con la mayor dedicación para dejar una buena imagen en la empresa demostrando los conocimientos adquiridos en la universidad.
- Hacer preguntas y ser curioso para poder aprender mas y no quedarse con un bajo conocimiento.
- Tener buena actitud y no limitar la mente pensando que no se puede realizar alguna actividad, aprovechar todo tipo de oportunidades que se presenten durante la práctica para formarse como profesional y adquirir experiencia.

## Bibliografía

- EcoFinanzas. (2019). Recuperado el 15 de julio de 2019, de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/L/LIMITE\\_DE\\_CREDITO.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/L/LIMITE_DE_CREDITO.htm)
- Economipedia. (2019). Recuperado el 15 de julio de 2019, de <https://economipedia.com/?s=gestor+de+cobros>
- Emsula. (2019). Recuperado el 7 de mayo de 2019, de Emsula website: <http://emsula.hn/>
- Horne, J. C. V., & Wachowicz, J. M. (2002). Fundamentos de administración financiera. Pearson Educación.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). Credito y Cobranza (1a ed.). Mexico.
- Münch, L. (2014). Administración (2a ed.). Recuperado de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Navas, A. (2019). Datos del Area de Administracion de EMSULA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración (10a ed.). Recuperado de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Torres, M. G. A. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Panorama Editorial.
- Vasquez, I. (2019, mayo). Informacion Interna de Emsula.
- Wikipedia. (2019). Recuperado el 15 de julio de 2019, de <https://www.wikipedia.org/>

## Glosario

**Área de Ingresos:** Área de la empresa encargada de deducir los pagos que realicen los clientes del sistema para que se refleje en el estado de cuenta de cada uno. (Navas, 2019)

**Área de Liquidación:** Área de la empresa que diariamente recibe todas las facturas a crédito de las diferentes rutas en las que distribuye EMSULA. (Navas, 2019)

**Auxiliar de crédito:** Encargado de apoyar en el departamento de créditos, llevando el control de las cuentas de los clientes y monitoreando los movimientos que estos realicen. (Navas, 2019)

**Fusion Business:** Sistema que utiliza la empresa el cual contiene toda la información de los clientes, facturas, límites de crédito, saldos vencidos, estados de cuenta, contiene todas las sedes de Emsula. (Navas, 2019)

**Gestor de cobro:** Encargado de las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación de recursos monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil. (Economipedia, 2019)

**Handheld:** Es una computadora de mano originalmente diseñada como agenda personal electrónica con un sistema de reconocimiento de escritura. (Wikipedia, 2019)

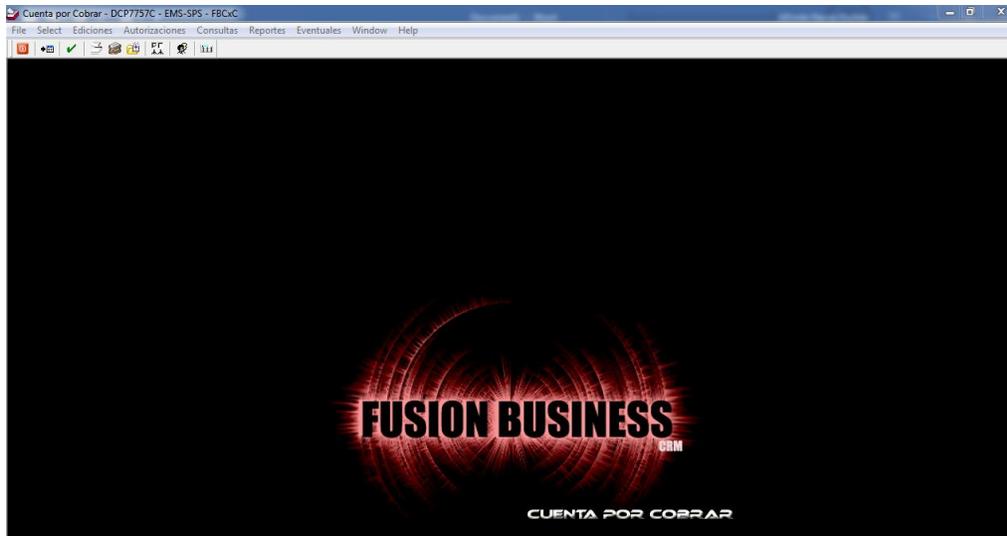
**Ingreso de productos:** Detalle que realizan los clientes corporativos al recibir una entrega, especificando las cantidades, precios por unidad y el valor total del producto, dando constancia de lo recibido. (Navas, 2019)

**Límite de crédito:** Es el importe máximo de la deuda que se le permitirá tener a un cliente. Se fija basándose en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de su puntualidad en los pagos y en la capacidad financiera de la empresa. (EcoFinanzas, 2019)

**Programación:** Cierta cantidad de facturas que se programan para llevarse a un cliente y que éste las cancele. (Navas, 2019)

## Anexos

### Fusion Business: sistema utilizado en la empresa



Fuente: (Navas, 2019)

### Entrega del manual de trabajo al auxiliar de créditos



Fuente: Elaboración Propia.

## Recibo con sistema Handheld

**RECIBO DE COBRANZA**

No RECIBO : 802  
CLIENTE : 62347

BARRIO MEDINA 9 Y 10 CALLE 5 Y 6 AVENIDA  
RTN : 05019014683085  
TRR / ZONA : 45  
VENDEDOR : ALEXIS MAURICIO PORTILLO R-67

FECHA TRANSACCION: 13 05 2019  
DOCUMENTO(S) A CANCELAR:

| DOCUMENTO | FECHA      | MONTO  |
|-----------|------------|--------|
| 7         | 03 05 2019 | 594.00 |

FORMA(S) DE PAGO::

| FORMA PAGO | BANCO | No CHEQUE | MONTO  |
|------------|-------|-----------|--------|
| EFFECTIVO  |       | 0         | 594.00 |

TOTAL DOCUMENTOS : 594.00  
TOTAL FORMAS DE PAGO : 594.00

FIRMA VENDEDOR : \_\_\_\_\_  
COPIA CONTABILIDAD

Fuente: (Navas, 2019)

**Apéndice**



**Manual de Actividades del Área de Créditos**

**I Edición**

**Elaborado por: Héctor Hernández**

**15 de junio del 2019**

# **1. Introducción**

## **1.1 Propósito**

El propósito del manual de trabajo es representar una guía práctica que sea útil para la organización y comunicación del departamento representando información que contenga los procedimientos de forma ordenada donde se establezcan los objetivos para cada actividad.

## **1.2 Alcance**

El manual de trabajo se dirige a futuros practicantes en el área de créditos y nuevas contrataciones que surjan en la empresa, para que se guíen por medio de este.

## 2. Actividades

### 2.1. Revisión facturas de crédito, diario

El objetivo de esta actividad es de revisar las facturas por ventas de crédito de un día y que se clasifiquen las mismas ya sea por clientes corporativos o las que van archivadas, que son las que los rutereros se encargan de cobrar y por lo tanto no se necesitan programar. Los pasos son los siguientes:

1. Se debe de cuadrar PARTIDA DE INGRESOS POR CAJA GENERAL, Cuenta 1100-3800-11000 CUENTAS POR COBRAR CLIENTES DETALLISTAS (LIQ):
  - Primero:
    - Sumar los territorios del reporte CUENTA POR COBRAR, RESUMEN DE INGRESOS POR: COBRANZA DETALLISTAS.
    - Movimientos: 174 / 184/ 270 / 801
    - Al resultado de la suma de los movimientos se le resta el total general de el mismo “resumen de ingresos por: cobranza detallistas”.
    - El resultado tiene que ser igual a la columna de “CREDITO” de la partida.
  - Segundo:
    - En el reporte “CUENTA POR COBRAR, RESUMEN DE MOVIMIENTOS” se identifica el total del movimiento “0117 FACT. CREDITO TESORERIA” y se le resta al total general de el mismo reporte.
    - El resultado tiene que ser igual a la columna de “DEBITO” de la partida.
2. En el siguiente paso se utiliza el reporte de crédito para revisar cada factura, se debe verificar número de factura, nombre del cliente y numero de ruta para que esto vaya en el mismo orden a cómo va en el reporte.
3. Los clientes corporativos son los que van en folders o leitz y estos se sacan, los clientes a los que los gestores de cobro no les hacen una programación de pago se van en un solo grupo a archivo.

**Los clientes que se sacan para una futura programación son:**

- Agencia La Mundial
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Bigo's city mall
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Centuri Uno Chicago Grill
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Chuck e Cheese
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Comidas Típicas
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Corporación la Cumbre Combustibles
  - Original, copia y contra recibo a folder
  
- Corporación y Servicios Turísticos y Alimentos Costas Burger
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Distribuidora Chortys
  - Factura original y contra recibo (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Ferretería Montecristo
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Gildan
  - Factura original e ingreso (folder)
  - Factura copia (archivo)

- Industrial Ferretera
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Inversiones AG
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- K Internacional
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Metrotel Express (original)
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Operadora del Oriente
  - Factura original, factura copia, orden de compra e ingreso (aparte)
  
- Punto Farma
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Supermercados Colonial
  - Factura original, factura copia, orden de compra e ingreso (aparte)
  
- Supermercado La Antorcha
  - Factura original, factura copia, orden de compra e ingreso (aparte)
  
- Supermercado La Colonia
  - Factura original, factura copia, orden de compra e ingreso (aparte)
  
- Tacontento
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
  
- Taco Pollo
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)

- Tío Dolmo
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)
- Wingers
  - Factura original (folder)
  - Factura copia (archivo)

**Cientes que se sacan aparte y a leitz son:**

- Comidas Especializadas
  - Factura original e ingreso (leitz)
  - Factura copia (aparte)
- Comisariato Los Andes
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Farmacia Siman
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Hotel Confort and Premiun
  - Factura original, factura copia (leitz)
- Hotel Intercontinental
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Inversiones Fratello
  - Factura original (leitz)
- Supermercado Dos Caminos
  - Factura original y factura copia (leitz)
- Supermercado El Éxito
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Supermercado La Económica
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Supermercado La Roca
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)

- Supermercado Selecto
  - Factura original, factura copia y contra recibo (leitz)
- Supermercado Totos
  - Factura original y factura copia (leitz)

Los clientes no mencionados en ninguna de las dos clasificaciones, automáticamente se dejan para archivo, en caso de existir alguna duda se consulta con los auxiliares de crédito.

## **2.2. Programación**

Esta actividad consiste en programar un cobro, se debe elaborar un detalle de cobro para que el gestor de créditos visite al cliente y realice el cobro. Los pasos son los siguientes:

1. Ingresar a Fusion Business.
2. Elegir zona.
3. Seleccionar cuentas por cobrar.
4. Ingresar credenciales.
5. Selecciona reporte > estado de cuenta > cliente cadena
6. Doble clic en cliente y en este se escribe el nombre del cliente, se selecciona “preview”.
7. A continuación, se despliega un estado de cuenta, se da clic en exportar a formato Excel 972000. Seleccionar “ok” y las tres casillas “crear, convert, show”.
8. Ya en Excel se seleccionan las columnas B-E, G-K, M-V, X en adelante y se borran.
9. Se selecciona todo el documento y se encuadra, el encabezado del cuadro debe incluir: documento-fecha-cliente-saldo-item.
10. Las facturas que no se estén programando se eliminan.
11. Se ordena el estado de cuenta por fecha, seleccionando desde el encabezado todo el cuadro, luego, data > sort > by fecha > aceptar.
12. Se sacan las facturas físicas del folder del cliente y estas se ordenan en cuanto al estado de cuenta.
13. Al tener todas las facturas listas y chequeadas, se imprime el estado de cuenta, se adjunta todo y la programación esta lista.

### **2.3. Registro y confirmación de pagos**

Se basa en registrar y confirmar pagos a crédito de clientes para que estos se puedan actualizar en el sistema. Los pagos son traídos por los gestores de crédito con un recibo especificando las facturas pagadas y el método de pago ya sea efectivo o cheque. Se hace un detalle de pago utilizando una base de datos donde se encuentran todas las facturas pendientes de cancelar en un archivo compartido, los pasos son los siguientes:

1. Ingresar al archivo de facturas.
2. Clic en “data” -> “filter” y escribir el nombre del cliente.
3. Copiar todos los datos y pegarlos en la hoja nombrada “Detalle”. El orden de las columnas ya está establecido en esta hoja, pero las primeras dos deben ser “Empresa” y “No. Documento”. Y en caso del pago ser en cheque, se añade una columna extra nombrada “ck”, donde se pondrá el número de este.
4. Crear una copia de “Detalle” en un nuevo documento.
5. Ordenar por fecha y por zona.
6. Una vez ordenado el estado de cuenta, se va colocando el número “1” al lado de cada factura que se está pagando en el recibo.
7. Al terminar se copia la hoja y se crea una nueva con el mismo contenido nombrándola “Pago”, luego se borran todas las facturas que no se estén pagando.
8. Se totaliza el estado de cuenta sumando todos los valores de las facturas.
9. Para finalizar se resta el total del cheque o efectivo al total del estado de cuenta y este debe quedar en cero.

En caso de hacerlo mediante Fusion Business los pasos son los siguientes:

1. Ingresar a Fusion Business.
2. Elegir zona.
3. Seleccionar cuentas por cobrar.
4. Ingresar credenciales.
5. Selecciona reporte -> estado de cuenta -> cliente cadena
6. Doble clic en cliente y en este se escribe el nombre del cliente, se selecciona “preview”.
7. A continuación, se despliega un estado de cuenta, se da clic en exportar a formato Excel 972000. Seleccionar “ok” y las tres casillas “crear, convert, show”.

8. Ya en Excel se seleccionan las columnas B-E, G-K, M-V, X en adelante y se borran.
9. Se selecciona todo el documento y se encuadra, el encabezado del cuadro debe incluir: documento-fecha-cliente-saldo. Y en caso del pago ser en cheque, se añade una columna extra nombrada “ck”, donde se pondrá el número de este.
10. Se ordena el estado de cuenta por fecha, seleccionando desde el encabezado todo el cuadro, luego, data -> sort -> by fecha -> aceptar.
11. Una vez ordenado el estado de cuenta, se va colocando el número “1” al lado de cada factura que se está pagando en el recibo.
12. Al terminar se copia la hoja y se crea una nueva con el mismo contenido nombrándola “Pago”, luego se borran todas las facturas que no se estén pagando.
13. Se totaliza el estado de cuenta sumando todos los valores de las facturas.
14. Para finalizar se resta el total del cheque o efectivo al total del estado de cuenta y este debe quedar en cero.

## **2.4. Refacturación**

Los clientes corporativos a recibir una entrega de producto imprimen un ingreso especificando los precios de este y el valor total, en ocasiones la factura emitida por la empresa no concuerda con el valor del ingreso debido a problemas en el sistema, por lo que es necesario una refacturación, los pasos son los siguientes:

1. Ingresar a Fusion Business.
2. Elegir zona.
3. Seleccionar cuentas por cobrar.
4. Clic en “Consultas” > “Buscar Documentos”.
5. Clic en la lupa (filtrar).
6. En la lista seleccionar “No. Documento”
7. En “Valor” se coloca el número de factura.
8. Dar clic “Insertar” y luego “Usar”.
9. A continuación, se despliegan los datos de la factura y se debe dar clic en “Detalle de Documento” para que se muestren los productos de esta.
10. Se copian los productos y se pegan en Excel, en un formato nombrado “Refacturación” en la hoja “PEGAR”.

11. En caso de que el ingreso venga con dos facturas, con la factura de agua, se suman todos los valores de agua en el ingreso y este será el valor bruto, luego se multiplica por 15%, estos dos datos se escriben en la factura.
12. Al impuesto calculado se le resta el impuesto que sale en la hoja “factura”, y la diferencia si es negativa se le resta al impuesto mayor y al subtotal en la hoja “Pegar” y si es positiva se le suma al impuesto de menor valor y al subtotal en la misma hoja. Se verifica que el impuesto en la hoja “factura” sea el mismo que el impuesto calculado en el paso 11.
13. Luego en la hoja “DATOS” en el “VALOR DEL ALBARAN” se ingresa la suma de el valor bruto más el impuesto calculado en el paso 11 y se ingresa la diferencia que pida para que cuadre. Para verificar se va a la hoja “Factura” y el valor total menos el impuesto debe ser igual al valor bruto calculado en el paso 11.
14. Con la de refresco, se resta el total del ingreso menos el valor bruto de la factura de agua y este valor se ingresa en “VALOR DEL ALBARAN” en la hoja “DATOS”, y luego solo se ingresa la diferencia que pide para que cuadre.
15. En la hoja “DATOS” se debe ingresar el número de factura correcto, el código del cliente y el RTN, además en la hoja “factura” se revisa el CAI, valor en letras, fecha límite de emisión y rango autorizado.
16. Imprimir la factura luego de verificar los datos.

## **2.5 Verificación estatus del crédito del cliente**

Consiste en verificar si los clientes no corporativos tienen un saldo pendiente de más de 30 días, de ser así el crédito se debe inactivar, los pasos son los siguientes:

1. Ingresar a Fusion Business.
2. Elegir zona.
3. Seleccionar cuentas por cobrar.
4. Clic en “Maestro de clientes”
5. Seleccionar la lupa.
6. Seleccionar “Cod Cliente”.
7. Ingresar código y clic en “Insertar y usar”.
8. Clic en “Trabajar límites de crédito”.

9. En caso de tener saldo con más de 30 días, en “Estado de movimientos” se da clic en “Activo” y se cambia el movimiento por “Inactivo”.
10. Clic en “cambiar” y “cerrar”.

## **2.6 Reporte para depuración**

Esta actividad consiste en identificar las facturas a crédito que están atrasadas y aún no han sido canceladas por los clientes, para informarle a los vendedores. Se debe generar un reporte para detallar las que están pendientes, los pasos son:

1. Ingresar a Fusion Business.
2. Elegir zona.
3. Seleccionar cuentas por cobrar.
4. Clic en “Consultas” > “Buscar Documentos”.
5. Clic en la lupa (filtrar).
6. En la lista seleccionar “Fecha Documento”.
7. En “Operador” seleccionar “mayor o igual que”, en “valor” ingresar la fecha de inicio del mes que se quiere depurar, clic en “Insertar”.
8. En “Operador” seleccionar “menor o igual que”, en “valor” ingresar el último día del mes, clic en “Insertar”.
9. Ubicarse nuevamente en la lista a la izquierda y seleccionar “Status Documento Cancela”, en “Operador” seleccionar “Contiene” y en “valor” escribir “n” y clic en “Insertar”.
10. En la lista seleccionar “Código Compañía”, en “Operador” seleccionar “Igual” y en “valor” escribir “1”, clic en “Insertar” y “Usar”.
11. A continuación, se visualiza la lista de todas las facturas pendientes a la fecha seleccionada y se procede a sacarlas de archivo.
12. Se ordenan en un leitz y se titula con el mes correspondiente.