

**PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS
EN LAS AREAS DE
INVENTARIO – FACTURACIÓN Y CARTERA**

LUZ STELLA ESTUPIÑÁN RUEDA

Tutor:

PROFESOR JORGE ENRIQUE MACHADO

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA – UNAB
PRACTICAS ACADÉMICAS
Bucaramanga, 15 de noviembre de 2006**

INTRODUCCIÓN

La iniciativa de implementar este plan de trabajo en la empresa **SERVIABAUNZA**, nace de la necesidad de buscar eficiencia para el logro de un mejor ambiente competitivo y lograr el objetivo básico, que es la maximización de los recursos en pro de una mejor oportunidad de trabajo.

Esta necesidad de crear procedimientos se justifica ya que en la empresa existen trámites que mantienen cierto grado de complejidad, es conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de procedimientos para cual es indispensable contar con descripciones claras de los mismos, para emprender tareas de simplificación del trabajo y que se establezcan sistemas de información para conocer las fuentes de entrada, proceso y salidas de la información.

Al establecer estos procedimientos nos proporcionarán tareas específicas en cada departamento de la organización; esto nos lleva a brindar un eficiente desempeño laboral, lo cual traerá como consecuencia el crecimiento de la organización, de sus trabajadores y sus clientes para llegar a ser una empresa de calidad.

Lo principal era fijar ciertos objetivos para cada uno de los departamentos, en los que encontramos:

GERENCIA: Supervisar y reestructurar continuamente las actividades específicas de cada uno de los departamentos a cargo.

DEPARTAMENTO DE VENTAS: Brindar un mejor y nuevo horizonte de las necesidades de los clientes para así implementar las herramientas necesarias para cubrir las insuficiencias de estos.

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DEPARTAMENTO DE COMPRAS: Establecer métodos de compra que brinden el cuidado y subsistencia de la empresa en un futuro, y con ello mantener y superar los niveles de calidad de los consumidores.

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN: Implementación de pautas estratégicas que brinden un alto desempeño laboral y optimización de los recursos, para así lograr un excelente control administrativo interno de la organización.

La realización de estas acciones específicas de mejoras en ciertos departamentos de la organización, se lleva a cabo con el fin de reestructurar las áreas en donde se detectaron errores o mal diseño de procedimientos, para darle una solución a dicha problemática; se crea el plan de trabajo que consta de procedimientos implementados en las áreas de inventario, facturación y cartera.

PLAN DE TRABAJO PROPUESTO:**PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS EN LAS AREAS DE
INVENTARIO – FACTURACIÓN Y CARTERA**

En el plan de trabajo propuesto se encuentra los procedimientos correspondientes a las áreas de inventario (almacén y bodega), facturación y cartera; son los sitios a los cuales se les halló una serie de problemáticas, para la cual se trazaron unas proyecciones y así mejorar los procedimientos del negocio.

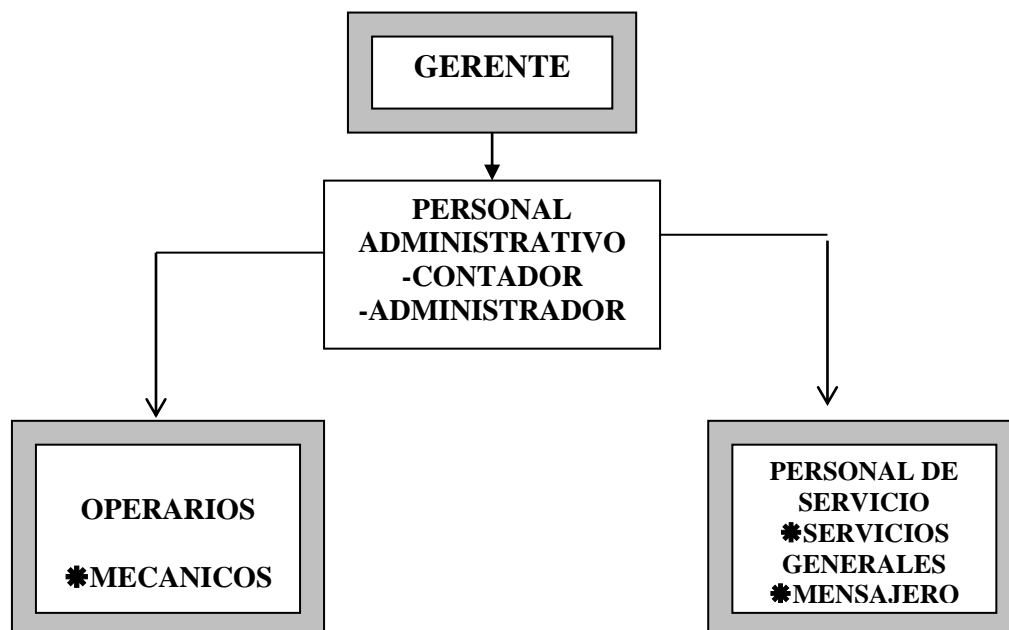
En primera instancia el propósito de mi presencia en la empresa era lograr actualizar de una o otra forma estas partes del negocio, ya sea en la parte estructural, funcional y física; para lograr mantener la información al alcance de las necesidades del negocio, de las personas que conforman dicha organización y tratar que la información sea mas real y en un tiempo mas corto.

Con los objetivos previstos en el plan de trabajo se realizó como primera medida el conocimiento del negocio, el cual consta de un lote especializado para el aparcamiento de los automóviles y una pequeña oficina donde se desarrolla la parte financiera de la empresa, allí mismo se encuentra un espacio el cual está destinado para el almacén, en el segundo piso se halla una pequeña bodega que es donde se almacena el inventario de existencias.

Con respecto a la parte organizacional la empresa cuenta con un equipo de trabajo, con calidad humana y una excelente disposición para el servicio.

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Como iniciativa se pensó, como debería quedar distribuida la empresa de tal manera que para ello hacemos uso de un organigrama, que queda de la siguiente manera:



Gerente: Sr. JORGE ABAUNZA ORTEGA

Administradora: Sra. YOMAIRA RAMIREZ

Contadora: Sra. DIANA PIMENTEL

Operarios: LUIS ABAUNZA, JUAN CARLOS SUAREZ, RICARDO RIVEROS, JUAN JOSE MEDINA, JULIO CESAR ROMERO, CARLOS AUGUSTO ESTUPIÑAN.

Personal de Servicio: Servicios Generales: JUAN RODRIGUEZ

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Con respecto al objetivo primordial y los específicos se puede decir que se logró la implementación de todos y cada uno de los procedimientos planeados; empezando por el **área de inventarios (almacén y bodega)**.

En esta área se logró implementar los debidos controles para la existencia de la mercancía, el cual se llevaron a cabo métodos, seguimientos, y se crearon los debidos formatos para así mantener un nivel de inventario óptimo.

La estrategia que se implementó era fundamentalmente contar con las herramientas necesarias para:

- Mantener controles internos que protejan los activos de la empresa
- Asegurar con precisión y tiempo los recursos financieros
- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos
- Desarrollo de métodos eficientes para la medición de resultados
- Fortalecimiento de la imagen de la empresa y
- Optimización de los recursos

Para el cumplimiento de esta estrategia en el departamento, se ha de considerar las actividades que se desarrollan en la empresa para asegurar las existencias (Repuestos), para la venta con la calidad y oportunidad necesarias.

El principal objetivo era mejorar los controles existentes, a fin de incrementar su eficiencia operativa.

En este procedimiento se realizaron dos actividades que son:

1. Compra de la mercancía
2. Almacenamiento de la mercancía

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Para la compra de la mercancía se tuvo en cuenta la base de datos de los proveedores, analizar y tomar decisiones en cuanto a la mejor alternativa de adquisición de la mercancía es decir; mejores precios, descuentos, pronto pagos, etc.

Y para el almacenamiento es indispensable la realización de chequeos y registros correspondientes para tener la información en tiempo real y oportuno.

Para poder establecer dichos procedimientos se dispuso de la elaboración de un manual para la administración de la mercancía y manejo del almacén; el cual se anexa a este documento.

Al igual que el manual, también se anexan los correspondientes diagramas de flujos.

Seguidamente al departamento de inventarios, se inició trabajos en el **departamento de facturación**. Esta labor se llevo a cabo mediante el cumplimiento de ciertos parámetros establecidos dentro de este, teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad que a este le pertenece; entre estos compromisos se encuentran:

- ✧ Mantener actualizada la base de datos de los clientes
- ✧ Abrir cuentas a nuevos clientes
- ✧ Mantener una correcta facturación
- ✧ Manejar las quejas y reclamos de los clientes y
- ✧ Realizar correctamente las notas créditos y débitos

Entre los pasos que se llevaron a cabo para parametrizar esta área se encuentran:

Procedimiento de Ventas:

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

1. *Recepción del Servicio:* El ingreso del servicio se realiza desde la administración, estos quedan inmediatamente registrados con la fecha, la hora y el operario que realizará la labor.

Los datos necesarios que se deben tener en cuenta son:

- Número de Cliente
- Fecha y hora posible de entrega
- No. de orden de trabajo

2. *Realización de la orden de trabajo:* La creación de la orden de trabajo consiste en:

- Realización de un diagnóstico inicial al carro
- Solicitud repuestos requeridos por la máquina
- Instrucciones de entrega

3. *Facturación:* Las facturas se elaboran en forma individual, en papel preimpreso, con el formato diseñado por la empresa. Aparte de los datos estándar de las facturas; a esta se le incluirá:

- Nombre del operario que ejecutó el servicio
- No. de la orden de trabajo
- Condiciones de pago

Al finalizar el informe se encuentra el correspondiente diagrama de flujo.

Para el área de **cartera**, se estableció como objetivo promover la eficiencia de las actividades que integran esta operación, para la recuperación del precio de los servicios que fueran proporcionados a los clientes mediante el uso del crédito.

La estrategia aplicada era la de, al efectuar el cobro se promovieran las ventas, manteniendo una buena relación con los clientes. Entre otras de las pautas establecidas era lograr que el periodo de cobro sea el mínimo.

Esto se llevó a cabo mediante las siguientes actividades:

- Fijando objetivos de cobro
- Poner en práctica los procedimientos como son formatos, archivos y base de datos de los clientes.
- Teniendo actualizados los resultados de acción de cobro y,
- Coordinando las actividades de cobranzas con las de crédito, caja y contabilidad

Dichas actividades quedaron estructuradas bajo los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS

1. Verificación de la información; que esté ligada a las políticas establecidas para los clientes
2. Registrar la información en los formatos y definir una posible fecha de cobro
3. Establecer una correcta comunicación con el cliente para concretar el pago del servicio
4. Realizar el cobro

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este paso fue fundamentalmente importante tener actualizada la base de datos del cliente; la cual consta de la siguiente información:

- Nombre completo del cliente o razón social
- Cédula de Ciudadanía o Nit según corresponda
- Número de la placa, marca, color y modelo del automóvil
- Solicitud para otorgamiento del crédito debidamente diligenciada

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

- Políticas establecidas con el cliente, en donde debe ir estipulado el plazo y las condiciones del crédito
- Carta firmada por el representante legal de la empresa a la cual se le asigna el crédito
- Dirección y Teléfonos actualizados del cliente
- Contacto directo para el cobro

Además de esta información fue necesario seguir el debido proceso de facturación incluyendo la siguiente información

- Fecha en que fue realizado el servicio
- Descripción y valor del servicio
- Generar de igual forma la orden de trabajo
- Generar la Factura crédito
- Mantener actualizada el archivo de cartera para la incorporación de la información

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

Una vez recepcionada la información anterior es indispensable registrarla inmediatamente en el libro Auxiliar de cuentas a pagar, para así evitar posibles olvidos de la información.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Llevar un control de las llamadas realizadas al cliente para concretar el pago, ya que es posible crear incomodidades a la hora del cobro; en este proceso fue indispensable tener por escrito, fecha y hora de llamada, posibles días de pago y autorización del cliente para realizar la labor de cobranzas.

REALIZACIÓN DEL COBRO

Programar de manera organizada los adeudos de los clientes, para así entregar a la persona encargada del oficio una planilla; para que este pueda gestionar el debido cobro.

Para la realización del cobro se establecieron dos modalidades que son:

- Cobranza en caja: es cuando el cliente se traslada para realizar el pago de la deuda
- Cobranza por cobradores: Un empleado de la empresa efectúa el cobro directamente en el domicilio del cliente.

El control establecido para este procedimiento es el respaldo mediante el respectivo comprobante.

El diagrama de flujo se encuentra al final del informe.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el transcurso de la puesta en marcha del plan de trabajo propuesto se pudo observar que, los procedimientos que se tenían en cuenta para el mejoramiento de las actividades del negocio, estaban dando resultados positivos; ya que era más fácil el manejo de la información y se podía contar con ella en un tiempo mas corto.

En el caso de inventarios, almacén y bodega; se produjo un gran cambio y con resultados más efectivos, para llevar a cabo la inspección de las existencias de la mercancía. El procedimiento implementado nos permitió, encontrar ciertas falencias a la hora de contar con el material necesario para la prestación del servicio, ya que se llevaba un control de la mercancía existente y su ordenamiento en el almacén y bodega.

En lo concerniente a la facturación y cartera, se implementaron cambios necesarios, ya que era buscar una organización en la información para poder prestar un mejor servicio a la hora de atender al cliente y al proveedor.

La creación de las bases de datos, nos permitieron establecer metas y nuevos objetivos en cuanto al mejoramiento de la atención al cliente puesto que es el motor de la empresa.

Solo nos queda por decir que es necesario que la empresa, busque generar una mayor eficiencia en los procedimientos establecidos, empezando a utilizar la tecnología, una vez sistematizados los procedimientos estos darán más resultados en corto tiempo y por consiguiente la disminución de gastos operativos.

ANEXOS

MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MERCANCÍA Y MANEJO DEL ALMACÉN

Disposiciones Generales

El presente manual tiene como propósito establecer normas y políticas en materia de administración de la mercancía y manejo del almacén de la empresa SERVIABAUNZA.

NORMAS

1. Corresponde al departamento de compras la realización del inventario físico total de la mercancía disponible para el uso y venta al término del periodo fiscal y por muestreo cada seis meses.
2. El formato de orden de trabajo deberá permitir identificar quien solicita, la descripción de los repuestos, cantidad de los mismos y la fecha de realización del servicio.
3. El formato de orden de trabajo será obligatorio para el área de almacén.
4. El formato de boleta de solicitud y entrega de la mercancía deberá ser diligenciada por la persona a cargo del almacén.
5. El formato de boleta de solicitud y entrega de la mercancía deberá contener la fecha al día, cantidad y descripción de los repuestos solicitados y entregados y nombre de la persona quien hace el pedido y recibe la mercancía.

**PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
POLÍTICAS**

Procedimiento de entrada al almacén

1. El procedimiento de entrada de bienes al almacén, tiene como objetivo controlar el ingreso de la mercancía, con el fin de darles resguardo temporal y mantenerlos seguros y controlados para llevar a cabo la entrega de los mismos al área de servicios.
2. La entrada al almacén se dará en el caso de compras por los diversos procedimientos de adquisiciones.
3. Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.
4. Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.
5. Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (seleccionar la mercancía que más se utiliza).
6. Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.
7. Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA AL ALMACEN

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria	Entrega pedido al almacenista
2	Almacenista	Recibe pedido
3	Proveedores	Envía la mercancía al almacén
4	Almacenista	Recibe el pedido y revisa factura original

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

		contra el pedido
5	Almacenista	<p>¿La mercancía entregad se encuentra en buen estado?</p> <p>a) SI. Ver 7 b) NO. ver 6</p>
6	Almacenista	Si la mercancía no está en buen estado se devuelve al proveedor
7	Almacenista	<p>¿Se entrego toda la mercancía?</p> <p>a) SI. ver 9 b) NO. ver 8</p>
8	Almacenista	Se elabora un formato de entregas parciales
9	Almacenista	Archiva el formato de control de entregas y espera el faltante del pedido
10	Almacenista	Si la mercancía esta completa entrega la factura a la secretaria
11	Secretaria	Recibe la factura original y firma y sella la copia de los proveedores
12	Almacenista	Registra las entradas de la mercancía
13	Almacenista	Acomoda la mercancía en los estantes de acuerdo a la clasificación correspondiente
14	Secretaria	Archiva factura, pedido y formato de entrada

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**CONSIDERACIONES GENERALES:**

- 1) La recepción de la mercancía, debe realizarse en el almacén o en la bodega debidamente autorizada para tal efecto.
- 2) En los pedidos deberá estipularse todas las especificaciones técnicas de los repuestos solicitados.
- 3) La mercancía recibida en demostración solo se debe ingresar al almacén previa autorización de la gerencia.
- 4) Está prohibido guardar repuestos de propiedad particular dentro del almacén o bodega según sea el caso.

Procedimiento de salida del almacén

1. El procedimiento de salida del almacén tiene como objetivo suministrar al área de servicios los repuestos requeridos para el desempeño de sus funciones.
2. Es obligatorio que las salidas de la mercancía del almacén, requieran de la expedición de una boleta de solicitud y entrega de la mercancía. El cual cede la responsabilidad el almacenista, al servidor que hace la solicitud.

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS DEL ALMACEN

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área Operativa	Solicita los repuestos al almacén
2	Almacenista	Elabora el formato de solicitud y entrega de la mercancía
3	Almacenista	Entrega la mercancía solicitada por el área operativa
4	Área operativa	Recibe los bienes y firma el formato de solicitud y entrega de la mercancía

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

5	Secretaria	Archiva los formatos de solicitud y entrega de la mercancía
----------	-------------------	--

CONSIDERACIONES GENERALES:

- 1) El formato de salida de la mercancía es el documento soporte para el registro de los movimientos para el control de los inventarios
- 2) La boleta de solicitud y entrega de la mercancía no debe contener tachones ni enmendaduras.
- 3) Solo debe firmar la persona que hizo la solicitud de la mercancía.

DIAGRAMAS DE FLUJO

Procedimiento de inventarios – Almacén y Bodega

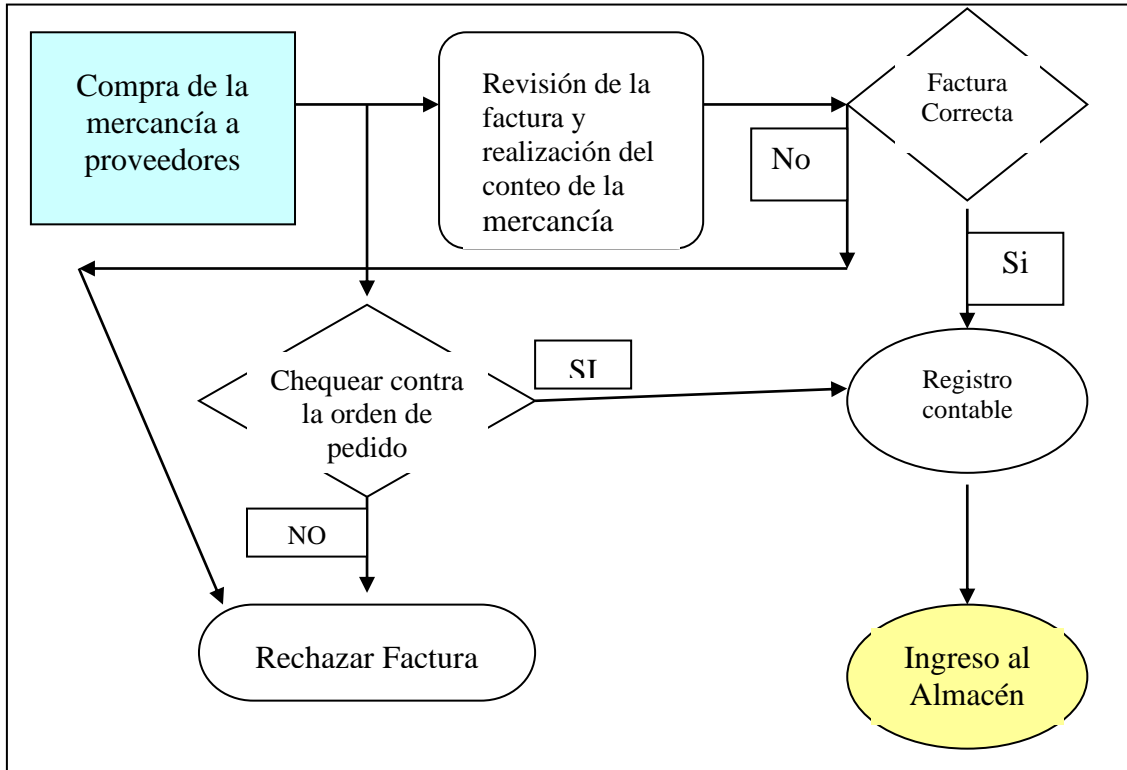


Diagrama 1. Procedimiento de compras

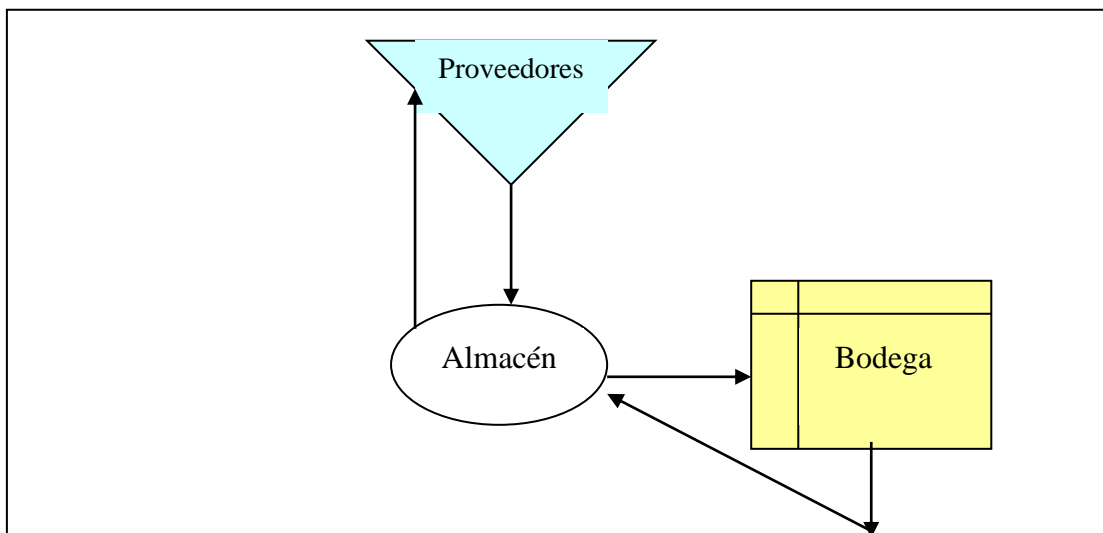


Diagrama 2. Procedimiento de inventarios

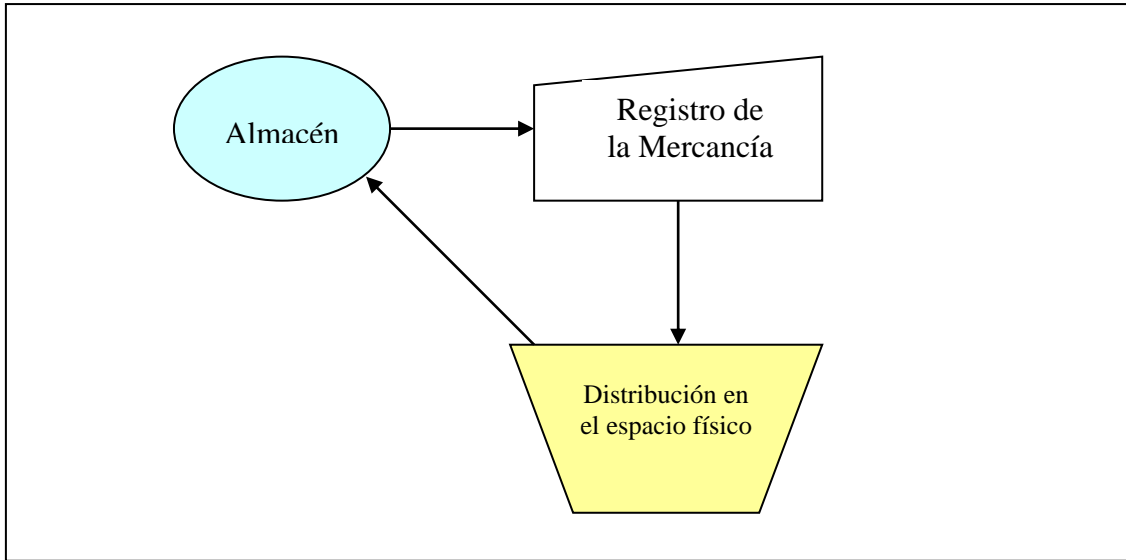


Diagrama 3. Procedimiento de almacén

Procedimiento de Facturación

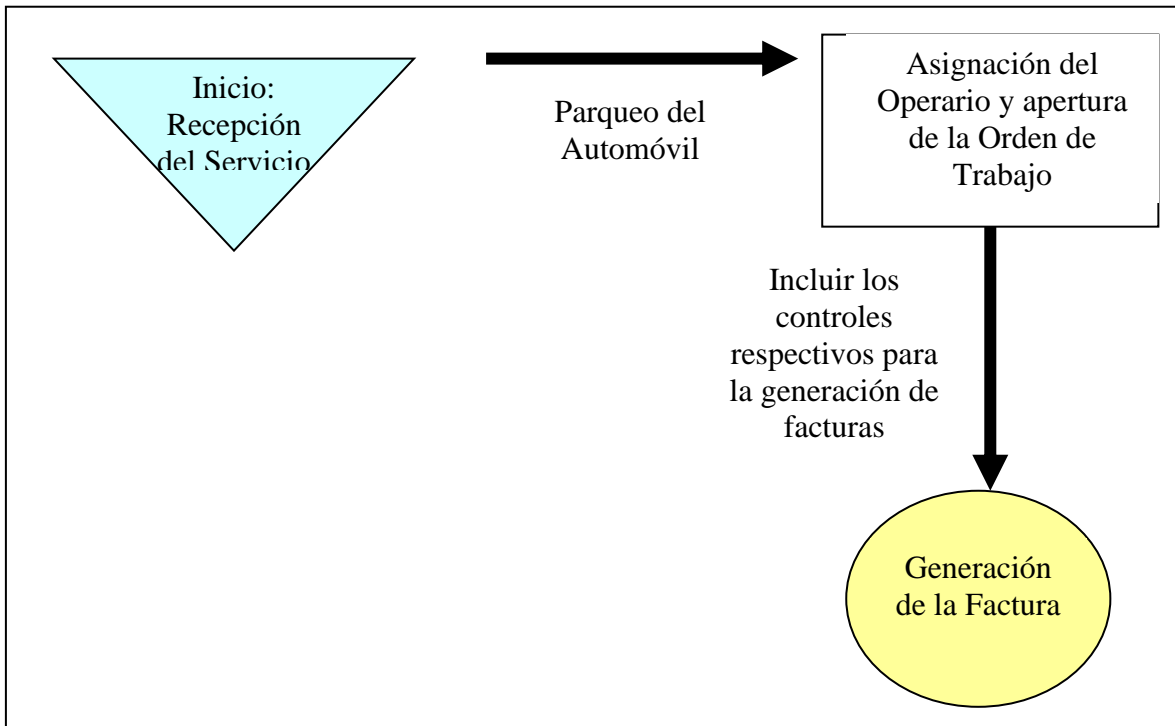


Diagrama 4. Procedimiento de facturación

Procedimiento de cobranzas

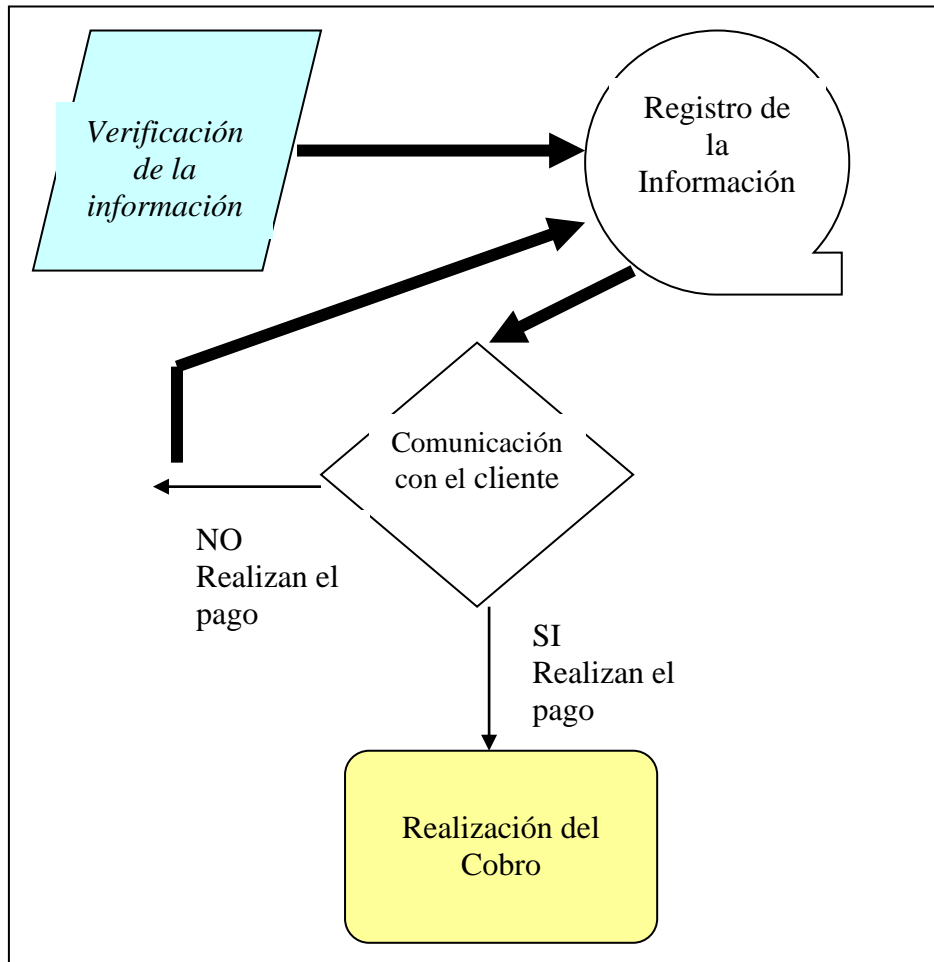


Diagrama 5. Procedimiento de cobranzas

FORMATOS

INVENTARIO – ALMACEN

CONTROL DE ENTRADAS

ARTICULO	FECHA DE RECEPCION	CANTIDAD	PROVEEDOR	FIRMA

Formato 1.

BOLETA SOLICITUD Y ENTREGA DE LA MERCANCÍA

Fecha: xx xx xxx	
Operario que solicita la mercancía: xxxxxxxxxxxxxxxx	
ARTÍCULO	CANTIDAD

Firma del solicitante:

Formato 2.

ORDEN DE TRABAJO

Fecha: xx xx xxxx	
Nombre del Cliente: Xxxxxxx Xxxxxxx	Placa del carro: XXX 000
Nombre del Operario a cargo del servicio: Xxxxxxx Xxxxxxx	
Repuestos Adicionados al Vehículo	Cantidad
Valor total del servicio: \$\$\$\$\$ "Este valor debe ser el mismo que sumaria la factura, adicionándole el 16% correspondiente al IVA.	

Formato 3.

CREACIÓN DATOS CLIENTES

Nombre del Cliente: Xxxxxxx Xxxxxxx Placa del carro: xxx 000

HISTORIA DEL VEHICULO	Repuestos que se le cambiaron	Operario que realizó el servicio

Fecha Posible para una nueva revisión: xx xx xxxx

Formato 4.

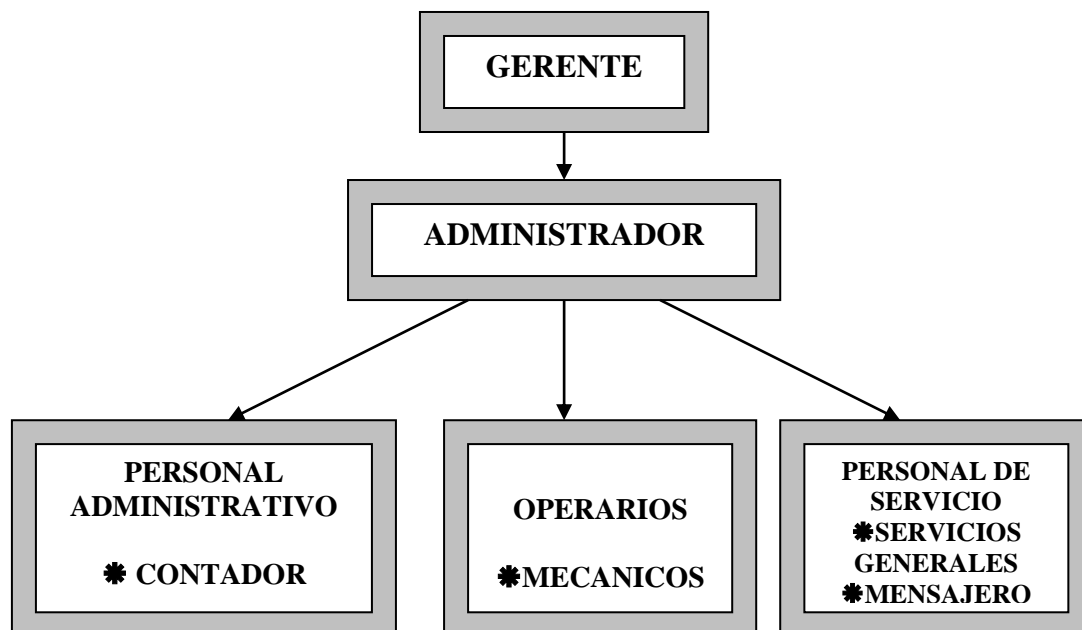
ANEXOS INFORMES DE AVANCE DEL SEMESTRE**PRIMER INFORME**

El propósito de este primer informe es resumir el conjunto de actividades que se desarrollan en la empresa, para así poder tener un mejor conocimiento del negocio y llevar a cabo un programa, hacer investigación y análisis de aquellos problemas y dar unas posibles soluciones.

Dentro de la metodología utilizada y pertinente por la señora Diana, fue en primera instancia el conocimiento del negocio, dentro del cual incluyó, tanto la parte de la planta física incluyendo las áreas de trabajo, como la parte social, todo lo relacionado con las personas que intervienen en el funcionamiento del negocio.

La visita concluyó con una planta física que consta de un lote especializado para el parqueo de los automóviles, una pequeña oficina; donde se desarrolla la parte financiera de la empresa, un segundo piso; que es donde se almacena el inventario de existencias.

El organigrama de la empresa quedó compuesto de la siguiente manera:



Gerente: Sr. JORGE ABAUNZA ORTEGA

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Administradora: Sra. YOMAIRA RAMIREZ

Contadora: Sra. DIANA PIMENTEL

Operarios: LUIS ABAUNZA, JUAN CARLOS SUAREZ, RICARDO RIVEROS,
 JUAN JOSE MEDINA, JULIO CESAR ROMERO, CARLOS AUGUSTO
 ESTUPIÑAN.

Personal de Servicio: Servicios Generales: JUAN RODRIGUEZ

Mensajero: IVAN DARIO ABAUNZA R.

Durante la primera semana, también se trataron con la contadora, los temas y las áreas que están pendientes de realizar una proyección para mejorar los procedimientos del negocio.

Se concluyó que el área de más atención es la de contabilidad, en lo que tiene que ver con los inventarios ya que no hay un control debido, de las existencias de la empresa, puesto que la persona encargada de dicha labor, estaba ejerciendo el proceso de facturación al mismo tiempo, por lo que ha dicha área tenían acceso varias personas.

Otra de las áreas propuesta por la Sra. Diana es el área de Facturación y Cartera, puesto que como no hay un precio estándar, muchas veces no es relacionado en detalle el trabajo realizado, por lo que hay complicaciones en el momento del pago al trabajador.

Debido a que la cartera es muy pequeña, nunca se ha llevado un registro en los adeudos de los clientes.

El propósito de mi presencia en la empresa, es tener actualizado de manera que el inventario, la facturación y la cartera sean una forma de mantener la información al alcance de las necesidades del negocio y de las personas que conforman dicha organización; así la información podrá ser más real y en un tiempo más corto.

Actividades Desarrolladas:

ACTIVIDAD	TIEMPO	CONCLUSION
Inicio en la empresa	26 de Julio de 2.006	Conocimiento del negocio
Reunión con Jefe Inmediato	27 de Julio de 2.006	Charla sobre problemas a tratar.
Días Laborables	28, 31, 01	Organización del

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

		Archivo y ubicación de los papeles de trabajo.
Días laborables	02, 03, 04	Inventario Físico de la mercancía
Días Laborables	08, 09, 10, 11	Puesta en marcha de la propuesta de control de la mercancía.

Dentro del Plan de Trabajo para la organización del inventario, se determinó que sea la practicante la encargada de manejar la bodega y el almacén de la empresa; por lo que se han contemplado unos parámetros para ello.

*Compra de Tarjetas kardex para el control de las unidades y el precio de la mercancía diaria.

*Generar un documento que sirva para el control de la mercancía entregada a los operarios. (Boleta solicitud y entrega de mercancía). Se genera un formato sencillo donde los trabajadores hacen la solicitud, entrega o devolución de la mercancía.

*Se inicio a crear una base de datos de los proveedores, para así poder tener un listado de los productos que se ofrecen a mejor precio y calidad.

*Vigilar que los pedidos se surtan de acuerdo a lo solicitado en cantidades.

SEGUNDO INFORME

1. PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS EN LAS AREAS DE INVENTARIO, FACTURACIÓN Y CARTERA

2. 1. Algunos de los aspectos mas relevantes que se consideraron para implementar el debido control en la empresa fueron los siguientes:

AREA DE INVENTARIOS – ALMACEN Y BODEGA

- En algunas ocasiones, es poco el tiempo que se tiene para la descarga de la mercancía, se han encontrado aún pequeños descuadres con lo que dice en el registro y lo físico.
- Debido a que no hay una base de datos de proveedores, la empresa queda sin stock de mercancías; lo que se hace necesaria la compra de mercancía por unidades por lo que esto tiene un mayor costo.
- Otra problemática es la inversión pequeña de mercancía, los proveedores no están dando grandes beneficios por la compra de esta.
- Se ha de necesitar un programa de cómputo “carísimo” y complicado de entender.
- Es necesario contratar a una persona para el almacén y llevar los registros bien y al día.

AREA DE FACTURACION

- “Buscar un precio estándar”; el trabajo no es relacionado en detalle.
- Problemática para el pago a los empleados.
- Contacto con el cliente

AREA DE CARTERA

- No hay registro de los adeudos de los clientes

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

2. 2. El objetivo primordial es tener actualizadas las áreas con problemas para que de una u otra forma se mantenga la información al alcance de las necesidades del negocio y de las personas que conforman la organización; así la información podrá ser más real y en un tiempo más corto.

2. 3. Los objetivos específicos considerados fueron:

- Determinar que se busca lograr con implementar procedimientos de inventarios y que resultados darían a la empresa.
- Buscar métodos que se utilizarán para el desarrollo de las actividades.
- Diseñar formatos que ayuden al proceso de cuantificación de las actividades.
- Crear bases de datos tanto para proveedores como para clientes; para así contar con la información necesaria para la toma de decisiones.

2. 4. El alcance del proyecto de implementación de los procedimientos que van a llevarse a cabo en la organización, se hará en el horario estimado para la práctica académica, los días lunes, martes y jueves de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y el día miércoles de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.; para una intensidad horaria de 14 horas semanales.

El lugar establecido para la realización de las labores será en el local, que está ubicado en la carrera 21 No. 47-04 del Barrio la concordia, en el municipio de Bucaramanga, departamento de Santander.

2. 5. Lo que se busca es contar con registros de inventario, para tener a la mano la información suficiente y útil para:

- Minimizar costos
- Aumentar la liquidez
- Mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos. Ya que la importancia del

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

control de inventarios reside en la obtención de utilidades y a su vez va residir en gran parte de las ventas, ya que éste hace parte del motor de la empresa.

Debido a que el proceso de facturación se hace de una manera muy mecánica, buscamos ante todo prestar el mejor servicio y por ello se plantearon propuestas que pretendan satisfacer aquellas necesidades.

3. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

- Conocimiento del negocio.
- Charlas sobre los problemas a tratar.
- Organización del puesto y papeles de Trabajo (Ubicación y organización del archivo); buscando alternativas para una mejor distribución.
- Realizar un inventario de Mercancías.
- Diseñar y generar un modelo de documento que sirva para el control de al mercancía. (Orden de Trabajo, boleta solicitud y entrega de mercancía).
- Creación de las bases de datos, tanto de proveedores como de clientes; de estos últimos enfocándonos en la parte más de una historia de cada cliente y su vehículo.
- Vigilancia en el tiempo destinado para la práctica de la mercancía y las labores que esto conlleve; ya sea la realización de un pedido, compra y seguimiento de la mercancía, verificando las cantidades, ya que lo que respecta a la calidad se confía en la trayectoria que tiene la empresa con dicho proveedor.
- Puesta en marcha de los procedimientos de Inventarios – Almacén y Recibo de la mercancía.

INVENTARIO

1. Llevar el control diario de las entradas y salidas de almacén
2. Registrar las compras en el kárdex

ALMACEN

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

1. Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.
2. Se ingresará en el sistema toda la mercancía recibida en el almacén.
3. Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.
4. Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (seleccionar la mercancía que más se utiliza).
5. Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.
6. Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

RECIBO DE LA MERCANCIA

1. El recibo de la mercancía debe ser minucioso, es decir revisar cajas cerradas, mirar que la mercancía venga en óptimas condiciones.
2. En dado caso de que el proveedor traiga mercancía de menos o en condiciones no óptimas para el negocio se avisara a la gerencia y se devolverán esos productos.
3. Revisar facturas de mercancía recibida para corroborar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, tachar y corregir en el documento la cantidad errónea.
4. La revisión de facturas se hará en el momento de recibir la mercancía circulando las cantidades de producto correcto y tachando y corrigiendo las que no.
5. Llevar un control en el formato de recibo de las mercancías que se reciben por proveedor, al final del recibo solicitar firma de la persona representante del proveedor o del mismo en dado caso que sea el que surta el producto.
6. Toda la mercancía recibida debe ser colocada en su lugar correcto en el almacén y ser registrada.

TERCER INFORME

PLANEACION Y EJECUCION DEL INVENTARIO

Para la ejecución de un inventario en un tiempo definido, requiere de una planeación adecuada de las actividades que vayan acorde con los objetivos perseguidos.

Como había mencionado en el informe anterior, el diseño e implementación del inventario involucra diversos aspectos; para ello depende en gran medida de los objetivos planteados.

Algunos de los aspectos más relevantes que consideramos fueron:

- ¿cuál es el objetivo del inventario?
- ¿Qué se pretende lograr con los resultados?

OBJETIVO	RESULTADOS
Llevar un control de la mercancía de la empresa.	Lo que se pretende con los resultados, es tener a mano, la información necesaria para la prestación del servicio.

- ¿Qué métodos se utilizarán para el desarrollo de las actividades

Manejo de Tarjetas Kárdex	Se ha llevado un control más propio de la mercancía; pero aun así he encontrado algunos problemas.
---------------------------	--

PROBLEMAS:

1. Debido a que en algunas ocasiones, es poco el tiempo que se tiene para la descarga de la mercancía en las tarjetas, se han encontrado aún pequeños descuadres con lo que dice en el registro y el físico.
2. Debido a que hasta hace poco se está completando la base de datos de proveedores, se ha quedado corta la empresa con algunas mercancías; por lo que se hace necesaria la compra por unidad, de estas y sale un poco más costosa.

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

3. Cuando el costo de esta mercancía recae sobre clientes nuevos se hace un incremento del precio del servicio y cuando este costo lo recibe un cliente antiguo, se va a pérdida ese aumento en el precio.

Boleta Solicitud y Entrega de la Mercancía	Ha servido para controlar la mercancía entregada a los operarios y se ha podido cuantificar de una forma mas clara la salida de los productos.
--	--

Base de datos de proveedores	Se esta generando una base de datos con los proveedores que mas beneficios económicos y que mejor calidad presten a la empresa.
------------------------------	---

Dentro de esta actividad se ha encontrado una pequeña problemática; y es que como se hace una inversión pequeña en la mercancía, los proveedores no están dando grandes beneficios por la compra de esta, entonces se esta planeando hacer una compra mayor con algunos de ellos para empezar a ganar terreno en está parte de la actividad.

Vigilancia de los Productos	En cuanto a las cantidades se está verificando con mas detalle; pero en lo que respecta a la calidad estamos confiando en la trayectoria de los proveedores, ya es imposible hacer una revisión minuciosa de los productos.
-----------------------------	---

Desarrollo de las Actividades en el Tiempo:

ACTIVIDAD	TIEMPO	CONCLUSION
Ejecución del Inventario	Semana del 14 al 18 de Agosto de 2.006	Resultados del control de la mercancía.

CUARTO INFORME

PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO DE INVENTARIOS

La importancia del control de inventarios reside en el objetivo primordial de la empresa que es la obtención de utilidades.

La obtención de utilidades obviamente va residir en gran parte de las ventas, ya que éste hace parte del motor de la empresa.

Algunos de los inconvenientes que presentó la gerencia fueron:

- Los registros son complicados y "sólo los contadores los entienden".
- Se necesita un programa de cómputo "carísimo" y complicado de entender.
- "Necesito un encargado de almacén para llevar los registros bien y al día"
- "No tengo tiempo suficiente para contar mi inventario"

Aspectos positivos para poner en práctica el procedimiento

El objetivo de contar con registros de inventario no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide (cuando lo pide) o porque los necesitamos para armar nuestro balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para:

- Minimizar costos
- Aumentar la liquidez
- Mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos.

PROCEDIMIENTO DE ALMACEN

1. Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.
2. Se ingresará en el sistema toda la mercancía recibida en el almacén.

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

3. Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.
4. Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (seleccionar la mercancía que más se utiliza).
5. Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.
6. Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE LA MERCANCÍA

1. El recibo de la mercancía debe ser minucioso, es decir revisar cajas cerradas, mirar que la mercancía venga en óptimas condiciones.
2. En dado caso de que el proveedor traiga mercancía de menos o en condiciones no óptimas para el negocio se avisara a la gerencia y se devolverán esos productos.
3. Revisar facturas de mercancía recibida para corroborar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, tachar y corregir en el documento la cantidad errónea.
4. La revisión de facturas se hará en el momento de recibir la mercancía circulando las cantidades de producto correcto y tachando y corrigiendo las que no.
5. Llevar un control en el formato de recibo de las mercancías que se reciben por proveedor, al final del recibo solicitar firma de la persona representante del proveedor o del mismo en dado caso que sea el que surta el producto.
6. Toda la mercancía recibida debe ser colocada en su lugar correcto en el almacén y ser registrada

QUINTO INFORME

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

El propósito fundamental de este departamento es asegurar la correcta facturación para sus clientes y que las sugerencias sean tratadas en tiempo y forma debida.

La estrategia a seguir para el cumplimiento de este objetivo es fundamentalmente contar con las herramientas y los medios necesarios para el desarrollo del trabajo, mantener controles internos que protejan los activos de la empresa y asegurar con precisión y tiempo los recursos financieros, identificar las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos, desarrollar métodos eficientes para la medición de resultados, fortalecer la imagen de la empresa y optimizar recursos.

Para el cumplimiento de esta labor el departamento tiene la responsabilidad de:

- ✦ Mantener actualizada la base de datos de los clientes
- ✦ Abrir cuentas a nuevos clientes
- ✦ Mantener una correcta facturación
- ✦ Manejar las quejas y reclamos de los clientes
- ✦ Y realizar correctamente las notas créditos y débitos

PROCEDIMIENTO DE VENTAS

1. Recepción del Servicio
2. Realización de la orden de trabajo
3. Facturación

RECEPCIÓN DEL SERVICIO

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

El ingreso del servicio se realiza desde la administración, estos quedan inmediatamente registrados con la fecha, la hora y el operario que realizará la labor.

Los datos necesarios que se deben tener en cuenta son:

- Número de Cliente
- Fecha y hora posible de entrega
- No. de orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO

La creación de la orden de trabajo consiste en:

- Realización de un diagnóstico inicial al carro
- Solicitud repuestos requeridos por la máquina
- Instrucciones de entrega

FACTURACIÓN

- Las facturas se elaboran en forma individual, en papel preimpreso, con el formato diseñado por la empresa.
- Aparte de los datos estándar de las facturas; a esta se le incluirá:
 - Nombre del operario que ejecutó el servicio
 - No. de la orden de trabajo
 - Condiciones de pago

PROCEDIMIENTO DE CARTERA

Su objetivo es promover la eficiencia de las actividades que integran esta operación, para la recuperación del precio de los servicios que fueron proporcionados a los clientes mediante el uso del crédito.

Algunas de las estrategias a aplicar en este departamento son:

- ↗ Al efectuar las cobranzas se promuevan las ventas y se mantenga la buena relación con los clientes

PRACTICAS ACADEMICAS ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

- ⤴ Logar que el período de cobro sea el mínimo
- ⤴ Que la cobranza se realice al menor costo posible

Algunas de las actividades básicas que integran este proceso son:

1. Fijar objetivos de cobro
2. Tener en cuenta los procedimientos de cobro, formatos, archivos, etc.
3. Actualizar los resultados de la acción de cobro
4. Coordinar las actividades de cobranzas con las de crédito, caja y contabilidad

PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS

5. Verificación de la información; está ligada a las políticas establecidas para los clientes
6. Registrar la información en los formatos y definir una posible fecha de cobro
7. Establecer una correcta comunicación con el cliente para concretar el pago del servicio
8. Realizar el cobro

VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este paso es realmente importante tener actualizada la base de datos del cliente; la cual debe contener la siguiente información:

- Nombre completo del cliente o razón social
- Cédula de Ciudadanía o Nit según corresponda
- Número de la placa, marca, color y modelo del automóvil
- Solicitud para otorgamiento del crédito debidamente diligenciada
- Políticas establecidas con el cliente, en donde debe ir estipulado el plazo y las condiciones del crédito
- Carta firmada por el representante legal de la empresa a la cual se le asigna el crédito
- Dirección y Teléfonos actualizados del cliente
- Contacto directo para el cobro

PRACTICAS ACADEMICAS ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Además de esta información es necesario seguir el debido proceso de facturación incluyendo la siguiente información

- Fecha en que fue realizado el servicio
- Descripción y valor del servicio
- Generar de igual forma la orden de trabajo
- Generar la Factura crédito
- Mantener actualizada el archivo de cartera para la incorporación de la información

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

Una vez decepcionada la información anterior es indispensable registrarla inmediatamente en el libro Auxiliar de cuentas a pagar, para así evitar posibles olvidos de la información.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Llevar un control de las llamadas realizadas al cliente para concretar el pago, ya que es posible crear incomodidades a la hora del cobro; en este proceso es indispensable tener por escrito, fecha y hora de llamada, posibles días de pago y autorización del cliente para realizar la labor de cobranzas.

REALIZACIÓN DEL COBRO

Programar de manera organizada los adeudos de los clientes, para así entregar a la persona encargada del oficio una planilla; para que este pueda gestionar el debido cobro.

PROCEDIMIENTO DE INVENTARIOS – ALMACEN

En este departamento hemos de considerar las actividades que se desarrollan en la empresa para asegurar las existencias (Repuestos), para la venta con la calidad y oportunidad necesarias.

El principal objetivo es mejorar los controles existentes, a fin de incrementar su eficiencia operativa.

PRACTICAS ACADEMICAS
ESCUELA DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

En este procedimiento se realizan dos actividades que son:

3. Compra de la mercancía
4. Almacenamiento de la mercancía

Para la compra de la mercancía hay que tener en cuenta la base de datos de los proveedores, analizar y tomar decisiones en cuanto a la mejor alternativa de adquisición de la mercancía es decir; mejores precios, descuentos, pronto pagos, etc.

Y para el almacenamiento es indispensable realizar los chequeos y registros correspondientes para tener la información en tiempo real y oportuno.