

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

APOYO OPERATIVO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y CARTERA

AUTORES

DANIELA FERNANDA MANTILLA MANTILLA

C.C 1102390952

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICA Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS
BUCARAMANGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 25-07-2019

TÍTULO DE LA PROPUESTA
APOYO OPERATIVO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y CARTERA

PROPONENTES
DANIELA FERNANDA MANTILLA MANTILLA

DIRECTOR
JAIME DURAN

Adscrito a
I & D FINANCIEROS

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICA Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS
BUCARAMANGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 25/07/2019

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del jurado

_____

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de práctica empresarial, principalmente a DIOS, gracias a mis padres que fueron pieza fundamental de este proyecto que inicio haca tres años mi familia, que ha hecho un gran esfuerzo al director de proyecto Jaime Duran Ya la empresa Fuller Pinto por darme la oportunidad de aprender diariamente cosas nuevas que me ayudaron a formar como mejor profesional a mis compañeros de trabajo que me brindaron todo su apoyo y conocimiento, haciendo que cada día presentaran aspectos de confianza en mis habilidades como estudiante y administradora, hoy dedico este resultado de análisis por meses de arduo empeño, con el solo hecho de representar mi interés que como estudiante continuamente demostré, el cual fue de gran aprendizaje y lo seguiré aplicando en la línea constante de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de primera mano al profesor Jaime Duran Lizcano , que con su consistente criterio de docente motivador, de personalidad increíble y motivación diaria generaba dentro de mis las capacidades para finalizar este proyecto y dar finalidad a mi primer proyecto como tecnóloga, además agradezco a todos los docentes dentro del programa Banca son personas que nos han enseña dado teoría ero también nos han enseñado pación amor por hacer las cosas bien y nos han motivado a continuar en este largo camino, género en mí, más conocimientos, por medio de sus direcciones bien dichas cuando debatían temas de la intelectualidad financiera. Gracias a todos esos docenes que hacían que cada día recordaras porque nuestra profesión es la mejor. Gracias al coordinador Cesar Vásquez a su secretaria y a los docentes de la coordinación de Banca y Finanzas

Gracias a mis Padres Carlos y Jobita por ese esfuerzo incalculable tanto económico como apoyo moral de creer en mí y mis capacidades como estudiante y como persona. Gracias a Natalia Patino Coordinadora de crédito y cartera una persona ejemplar que nos enseña y forma diariamente como persona.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 10

INTRODUCCIÓN 12

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.2. JUSTIFICACIÓN 18
1.3. OBJETIVOS 19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 19
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES 20

2. MARCOS REFERENCIALES 24

2.1. MARCO CONCEPTUAL: 24
2.2. MARCO TEORICO 25
2.3. MARCO LEGAL 25

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO 26

3.1. ELABORACION DE ACTAS. 26
3.2. BASE DE DATOS ACTUALIZADA 27
3.3. REALIZAR LABORES OPERATIVAS EN EXCEL, WORD, GMAIL Y OUTLOOK. 28

TABLA 1. BASE DE DATOS. 29

TABLA 2. NOTIFICACIÓN FALTANTE EN DOCUMENTACIÓN 30

TABLA 3. INFORME DE PROCESOS NEGADOS 32

FIGURA 1. CORREOS ENVIADOS. 33

3.4. OTRAS ACTIVIDADES DE LA PRACTICA 34

4. RESULTADOS 36

4.1. APOYO TECNICO A LABORES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS 36

4.3. ASESORIA AL EQUIPO DE TRABAJADORES. 36

4.4 . EVIDENCIA DE FINALIZACION DE LA BASE DE DATOS 37

5..... 39

6. CONCLUSIONES 39

7. RECOMENDACIONES..... 41

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 42

9. ANEXOS 43

10. REFERENCIAS 43

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. CORREOS ENVIADOS. 33

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. BASE DE DATOS..... 29

TABLA 2. INFORME EMPRENDIMIENTO..... 30

TABLA 3. INFORME MONOGRAFÍA. 32

RESUMEN EJECUTIVO

El aprendizaje diario y la motivación de hacer los procesos más efectivos nos ha hecho preguntarnos como podemos agilizar los requerimientos donde el archivo de la empresa Fuller Pinto en la pieza clave durante muchos años y debido a la cantidad de practicante si la forma incorrecta de archivar la documentación ha hecho que a veces acceder a la información sea imposible además de que en una empresa la eficacia es lo principal y todo se debe realizar en el menor tiempo posible

Sin embargo, el objetivo por cumplir será que los nuevos practicantes y los ejecutivos de venta quien son las personas responsables de documentación reciban la capacidad de desempeño de sus labores donde se ha planeado apoyar los procesos en cuanto a las tareas que faciliten el desarrollo armónico del departamento de crédito y cartera, además de un acompañamiento continuo por parte de la coordinadora de crédito y cartera, para resolver cualquier duda o inquietud.

Al sistematizar los procesos y digitalizar Toda la información se espera que la capacitación para los próximos aprendices se de directamente por auxiliar de crédito y car tartera para encontrar falencias y que en la trasferencia de información no se presenten errores como ha sucedido anterior mente con otros aprendices al momento de ingresar la información como de recibirla.

Con la sistematización y el aviso oportuno de los faltantes en la documentación facilitar el trabajo para los vendedores que no se les olvidara los pendientes por documentación y se encarara una persona responsable por la perdida de esta llegado al caso .el seguimiento que se le debe dar o en qué estado está la solicitud del crédito además de saber con que herramientas contamos para realizar os procesos de cobranzas judiciales en el momento de que la persona supere el tiempo máximo de los 120 días en mora

PALABRAS CLAVE. Apoyo, Sistematización, Información, Seguimiento, Eficacia

INTRODUCCIÓN

Fuller Pinto en una empresa que brinda soluciones integrales de limpieza para el cuidado personal , hogar y la industria en los países donde hace presencia desde sus inicios en Fuller Pinto su objetivo principal fue la calidad y los precios justos además de su gran talento humano que lo caracterizan este año el señor Martin Pinto fue nominado por Vanguardia Liberal como uno de los empresarios del año.

Para el año 2023 se espera que la compañía se posesione en los países donde hace presencia como una marca innovadora, con grandes soluciones en sus productos y servicios de calidad además de ser un ente de la conservación del medio ambiente.

En los últimos años gracias a este crecimiento y su desempeño destacado en este segmento del mercado haciendo que día a día su flujo de sus empleados y de clientes, aumente considerablemente.

Hasta el momento ha sido difícil tener un control sobre la documentación que se almacena para el respaldo de los créditos y los cupos que se asignan a los clientes además

de los documentos adquiridos ir el personal donde se hacen responsables de cualquier fraude o perdida de los dineros que manejas ciertos empleados en la empresa . Por este motivo mediante los conocimientos adquiridos se implementará un inventario de garantías el cual facilitara el desempeño del departamento de crédito y cartera agilizando los procesos que se realizan.

Se ha presentado que en algunos casos donde se ha necesitado tener acceso a la documentación y por irregularidades o por no tener una base de datos organizada no se puede acceder a la información de los clientes que manejan créditos con la empresa y no se puedan realizar los procesos que se deben enviar a Bogotá para los procesos conta los clientes con carteras vencidas

Al no encontrarse los documentos a tiempo de los compradores a crédito se toma el riesgo de que ellos cambien de ubicación y números telefónicos haciendo imposible su ubicación y que la mercancía ya entregada se pierda esto produce unas pérdidas considerables en la compañía.

También hemos tenido casos donde para encontrar la documentación se ha tenido que sacar más de un día para encontrar un cliente especifico, y al encontrarlo nos damos cuenta

de que la documentación que desarrollan las vendedoras está incompleta y que esa documentación no nos va a servir de mucho ya que las normas han ido cambiando considerablemente y que manejamos clientes con más de 20 años de antigüedad y su información esta desactualizada

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática inicio a mediados del 2009 cuando los practicantes que realizaban diversas actividades en el área de cartera observaron que los procesos, tenían varios errores, los cuales afectaban el resultado de los procedimientos solicitados por los integrantes del departamento. Era un proceso bastante cuantioso y que la información y perdida no se podía resolver con eficacia los procesos solicitados por la alguna persona del equipo de trabajo También se veía complejo el paso para la obtención final de los formatos pertinentes, que hacían entregas los ejecutivos de zona para soportar las solicitudes de crédito. Después de detectar todos estos inconvenientes se vio a la necesidad de hacer un cambio total de la base de datos que hasta ahora se había manejado / constantes de documentos como actas legalizadas y monitoreadas, carpetas individuales, herramientas ofimáticas, correos personalizados, con el fin de mejorar el servicio.

El tratamiento adecuado a estos documentos genera gran conformidad tanto de los clientes como de las personas que llevan estos procesos, las personas que solicitaron su cupo crediticio en la compañía y solicitan la devolución de documentación en ese momento

no se les podía brindar la documentación completa con los pagarés y actualizaciones de cámaras de comercio o las leyes que en ese momento regían la solicitud del crédito ya que era imposible ubicar todos los archivos de manera ágil, era tan bien un inconveniente con los ejecutivos de zona ya que no se encontraba la documentación completa de los clientes se les bloqueaban los códigos y esto hace que no se les pueda hacer entrega ningún pedio con estas medidas al enterarse que su proceso no fue archivado y se les informo de manera oportuna ciertos datos solicitados, evitamos las molestias de los clientes al no poder recibir su mercancía.

Además, el desconocimiento de los documentos faltantes hace que el proceso sea más difícil de controlar en la gran mayoría de los casos se omite información creyendo que no afectara ningún proceso. Desde el mes de marzo se está llevando a cabo una capacitación y una organización en conjunto con los todo el personal que maneja documentación de clientes en la compañía con estos indicativos se plantea realizar rigurosamente cada ítem planteado anterior mente en las reuniones con las personas encargadas de estos procesos teniendo en cuenta que la cantidad de clientes a aumentado considerablemente en los últimos años haciendo que la empresa se posesione como una de las mas importantes en el sector.

Por otra parte, también se evidencio que muchos de los empleados no conocían los procesos o la maneja de diligenciar los formatos que deben de solicitar con cada cliente

cuando se iniciaba la creación de cupo o las actualizaciones para el incremento de este. Al no tener claro los procesos que debían realizar visitaban con frecuencia el departamento de crédito, haciendo que los auxiliares de cartera y la coordinadora de crédito retrasaran sus actividades resolviendo dudas y preguntas que se podrían evitar. Los procesos para la elaboración de trabajo correspondiente son muy extensos y se solicita una documentación bastante delicada, además que solo se reciben físicos con esto también se presentan dificultades para el acceso directo y disponibilidad total de la información esto hacia que el trabajo sea un poco mas cuantioso.

Una pobre calidad de los datos influye negativamente en el negocio generando sobrecostes importantes de forma directa y también indirecta, tanto a corto como a largo plazo. No en vano, los datos forman parte de toda la organización de las más distintas maneras, y esa omnipresencia, a su vez potenciada por las nuevas tecnologías, no puede sino pasar factura cuando la calidad de los datos es mala por errores o deficiencias de cualquier tipo.

Aunque cada organización es distinta y generalizar no siempre constituye un acierto, puede afirmarse que habitualmente la mala calidad de datos cuesta muy cara a las empresas. Por contra, la calidad de la información, entendida como ausencia de datos erróneos, duplicados, obsoletos, inadecuados o de difícil acceso, facilita el desempeño de la empresa Empresas de todos los tamaños y sectores tienen una necesidad competitiva de contar con datos de calidad, en especial en el momento actual, caracterizado por un

aumento exponencial de información procedente de una amplia variedad de fuentes. Su inadecuado manejo conllevará riesgos, aumentando con ello la probabilidad de traducirse en sobrecostes a consecuencia de problemas muy comunes en contextos de mala calidad de datos a todos los niveles, desde el nivel operativo interno hasta la relación con clientes o proveedores. (Posted on Mon, 2014)

1.2. JUSTIFICACIÓN

Dentro de la Empresa se busca obtener y adquirir más conocimientos a través de asesorías que permitan la capacidad de gestión y emprendimiento en el ámbito administrativo laboral, aprehender a las competencias y obligaciones de cada trabajador, directivo adscrito a este departamento de crédito y cartera.

Evidenciando todos los procesos que se dilatan por la falta de información se es indispensable la inducción y en el transcurrir de los días se brinden una constante y adecuada información a todos los clientes que se encuentran en las zonas atendidas por los ejecutivos; de esta manera se podrán enfocar en otros temas como la publicidad, o la búsqueda de nuevos prospectos de clientes. a importancia de un proyecto de calidad de datos

Partiendo de que cualquier compañía quiere maximizar su productividad a nivel de empleados y procesos con el fin desarrollar productos o servicios de alto valor, que puedan competir en el mercado de la mejor manera posible, afrontar los problemas de la falta de calidad de los datos se revela como una prioridad. Precisamente, un modo de conocer es el retorno de inversión en un sistema de calidad de datos es evaluando el impacto real en el negocio de esos sobrecostes.

La evaluación de los sobrecostes también puede realizarse como modo de previsión de cara a un futuro proyecto, por ejemplo, una campaña de marketing o el diseño de un nuevo departamento de atención al cliente, pongamos por caso. Y, en todo caso, tengamos en cuenta que los sobrecostes pueden producirse tanto por activa como por pasiva al llevar a cabo una iniciativa con una mala calidad de datos como al no hacerlo, respectivamente.

El establecimiento de reglas de calidad mediante el pertinente proceso de calidad de datos de mejora continua nos garantizará una optimización de la información empleada, convirtiéndola en idónea para nuestras necesidades. Por último, sólo implementar un proyecto de calidad de datos a la medida de los requerimientos de la empresa permitirá encontrar el punto de equilibrio entre los recursos empleados para su mejora y las exigencias propias de su uso. (Posted on Mon, 2014)

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Administrar la base documental de la información suministrada por los clientes, con el propósito de optimizar la respuesta a los casos solicitados.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Brindar apoyo para agilizar procesos con calidad en beneficio del departamento de crédito y cartera.

- Manejar mayor destreza en el paquete ofimático para soporte de informes y manejo de documentación.
- Realizar capacitaciones para aumentar el conocimiento de como se debe realizar la solicitud de crédito.
- Ordenar sistemáticamente la llegada de los documentos observando que documentación está mal diligenciada, o incompleta

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Fuller Brush compay una empresa dedica cada la fabricación y comarcalización de utensilios a de aseo para el mercado nacional se creó en el 1906 en Estados unidos, llegando a Colombia en el 1944 posesionándose poco a poco por su calidad y economía en muchos productos de aseo personal y del hogar

Por otro lado, en 1996 se creó Pinto en Santander Colombia , manejando y creando otros productos de aseo. Se fusionan cepillos Fuller Cita y Pinto S.A en el año 2000 se fisionan consolidándose como una organización líder en calidad

, variedad, redes de distribución tecnificación de procesos logrando posesionarse con uno de los líderes en brindar las soluciones de limpieza para el hogar

En el año 2003 Fuller Pinto adquiere el calzado trac como una red de comercialización con un gran portafolio de productos innovadores

Calzado especial

Calzado para jardinería

Calzado para niños

En el 2005 Café Diamante da a conocer su café y chócale de excelente calidad donde se une con Fuller Pinto para iniciar con la comercialización de estos productos el café diamante negro Contiene una gran concentración de antioxidantes, que contribuyen a disminuir el

peligro de padecer cáncer de vejiga o hígado.

Reduce el riesgo de padecer cirrosis.

Es una fuente de flavonoides, que también ayudan a disminuir las probabilidades

de sufrir enfermedades del corazón. Con algunas de estas características se compite en el mercado gracias a su alta calidad y excelente precio abriendo canales de distribución como canales de venta tradicional, venta directa ,puntos de Fuller Pinto a nivel nacional e internacional

En el 2008 nace Falleciente un proyecto creado para las amas de casa por medio de una revista de productos y utensilios de aseo que ayuda a que obtengan ganancias y que no deban descuidar a sus familias aparte del acompañamiento y seguimiento que se les brinda.

Fuller Pinto S.A inicia en el 20122 con Biodegradable que con ella brinda soluciones integrales de limpieza para el cuidado personal, el hogar y la industria; mediante el diseño, desarrollo, producción y comercialización de productos innovadores de excelente calidad, que cumplan las expectativas de nuestros clientes, consumidores y familias, aportando al

desarrollo sostenible de los países en los que tenemos presencia , en ese momento se inicia la campaña de preservación ambiental

La marca Fíame se registró ante la superintendencia de industria y comercio creada para comercializar productos cosméticos y aseo personal en el 2016 Se realiza una renovación de la marca Fiama, por parte de Fuller Pinto, como lo son el estilo de marca, un cambio de envase en los productos y la creación de unos, manteniendo la calidad y así mismo la tradición que los caracteriza

Donde se Lanza la línea de AMBIENTADORES y se gestionó y se incorporó a la organización de la empresa el ÁREA AMBIENTAL, con el fin de optimizar procesos y conservar el medio ambiente, tanto por parte de los empleados, en la fabricación y distribución de nuestros productos.

En los últimos años la empresa FULLER PINTO crecido considerable mente en los países donde hace presencia su marca como también ha sido reconocido como el emprendedor del año por la revista Vanguardia Martin Pinto

En el campo administrativo se espera obtener y entregar una base de datos sistematizada, que permita que el centro de documentación del observatorio empresarial sea una herramienta que en un fututo podrá ser utilizada en el portal Web y que pueda ser

actualizada periódicamente. La investigación pretende en el campo académico la puesta en práctica de los conocimientos teóricos obtenidos por los estudiantes de Administración de Empresas durante el desarrollo de su proceso académico, facilitando con esto la consecución de sus diferentes proyectos educativos. En el campo profesional se procura brindar herramientas para la solución de problemas reales que afectan actualmente a las empresas de familia en Colombia en donde se van a posicionar laboralmente. 13 de la gestión del Administrador de Empresas depende la excelente marcha de una organización. La investigación muestra al futuro profesional, la forma en que la toma de decisiones puede afectar el funcionamiento de cualquier empresa.

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1. MARCO CONCEPTUAL:

Cliente Final o Consumidor:

Toda persona que, como destinatario final, adquiere los productos Fuller Pinto S.A. a través de Gerente Regional o Gerente de Zona, Ejecutivos de Ventas, Personal de Oficina, con el fin de satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial.

Emprendedora:
Persona natural independiente que tiene una relación comercial con Fuller Pinto S.A. con la cual adquiere un código único, personal e intransferible para comprar productos de Fuller Pinto S.A. para poder comercializarlos con terceros (venta Directa – Catalogo)

Administrar:

Es un término que implica el uso de las funciones administrativas dirigidas a la gestión eficiente de una organización. De acuerdo con De Censo y Robbins (2003), administrar es ejecutar trabajos con y a través de otras personas. La administración está presente en todas las actividades empresariales, entendiéndose que es necesario para el buen desempeño organizacional.

Gestión:

Según Quillet (1998), gestionar consiste en hacer diligencias conducentes al logro de un objetivo. Gestionar reúne varias actividades del orden administrativo, en donde, además de realizar actividades conjuntas sobre un tema específico, se deben rendir cuentas de lo realizado.

Partiendo de muchas acepciones, se podría utilizar la gestión por parte de personas que después de comprometerse con un objetivo, realiza actividades encaminadas a lograr el propósito encomendado, es Importante es tener presente que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados de una organización. En toda gestión es recomendable tener presente las estrategias a seguir, la cultura empresarial, la estructura misma de la organización y la toma de decisiones.

Atención al cliente:

El cliente juega un papel importante en las organizaciones, hoy en día, la atención al cliente está al mismo nivel de la calidad en los productos. Como dice Plancarte (2004), el servicio al cliente es el poder de cambio en las organizaciones. Por otra parte, hay que tener en cuenta que el prestador de servicio debe reunir ciertas características de personalidad que hace placentero el mismo servicio. Cuando el servicio es percibido por el cliente como algo que verdaderamente satisface, se lo comunica a los demás, pero si el servicio deja un mensaje negativo, este cliente se lo comunica aun a más personas.

2.2. MARCO TEORICO

Dar cumplimiento a la disposición general para la protección de datos personales, basados en las leyes estatutarias 1581 de 2012 decreto 1377 de 2013 y decreto 886 de 2014 y de más normas que los modifiquen, desarrollen, deroguen con el fin de desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas al conocer, recolectar, rectificar, actualizar, almacenar, transmitir, eliminar información que se hayan recogido de acuerdo con la autorización otorgado por el titular. Las políticas estarán dirigidas y aplicadas a todos los titulares que otorgaron su autorización de información personal a Fuller Pinto S.A., los criterios sobre la manipulación, el uso y divulgación de los datos personales serán manejados con responsabilidad y se llevara a cabo con personal capacitado, confiable y autorizado por el responsable o encargado.

2.3. MARCO LEGAL

Fuller Pinto S.A., en el mismo momento de la recolección de datos solicita la autorización del titular para el tratamiento de datos personales, e informa que los datos van

a hacer recolectados y tratados, así como el propósito del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. La autorización otorgada por el titular a FULLER PINTO S.A. cumple con los requisitos de ley cuando se declare por escrito. De igual forma le informamos que el tratamiento de los datos sensibles a los cuales se refiere la ley 1581 del 2012 está prohibido, a excepción de los siguientes casos:

Cuando el titular haya dado su autorización explicita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado en estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

El tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial. Como titular de sus datos usted puede en cualquier momento solicitar a FULLER PINTO S.A. como responsable del tratamiento de datos la eliminación y/o anulación de la autorización que nos otorgó siempre y cuando no esté en proceso legal. (Pinto, 2000)

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

3.1. ELABORACION DE ACTAS.

Desde marzo de 2019 donde inicie mi labor como practicante en la empresa Fuller Pinto se detectaron varias falencias en la documentación de los ejecutivos de zona para realizar las solicitudes y el desarrollo de la creación y hacinación de los cupos a los clientes ,

además de ello se ha legado a tener que solicitar autorización de el Señor Pinto para darle paso a los nuevos clientes donde la documentación esta errónea y ellos se niegan a firmarla nuevamente. Cada solicitud de crédito costa:

- ✓ Autorización y administración de datos.
- ✓ Carta anexa al pagare.
- ✓ Formato de aviso de privacidad
- ✓ Dian
- ✓ Cámara de comercio
- ✓ Cedula
- ✓ Registro fotográfico del establecimiento

Las anteriores actas se realizan cuando ya se ha llegado a una negociación con el cliente, se le asignan un código con el cual se identificará fácilmente y trabajará durante el tiempo que desee manejar los productos de la compañía. De esta maneja los ejecutivos le realizaran la visita correspondiente cada quince o veinte días dependiendo de la solicitud del cliente.

3.2. BASE DE DATOS ACTUALIZADA

El departamento de crédito y cartera tiene una base de datos, en la cual se consignan toda la documentación referente a datos pertinentes a las solicitudes e de crédito como son:

- Nombres completos.
- Número de identificación.
- Dirección de entrega
- Código de solicitud
- Código asignado

- Referencias comerciales.
- Huellas y firmas .
- Cupo asignado.
- Registro fotográfico.

Como se puede observar en el Anexo B.

3.3. REALIZAR LABORES OPERATIVAS EN EXCEL, WORD, GMAIL Y OUTLOOK.

- **MICROSOFT EXCEL**: Con departamento de crédito y cartera creamos una base de datos donde se asigna el número de carpeta al que pertenece según su ubicación aparte de estos se archiva por número de Cedula o Ni en sus respectivas celdas se diligenciar cada vez que un entregue algún formato, como se mencionó anteriormente, actualizándola constantemente para el buen desarrollo y la correcta asignación de los demás códigos.

Tabla 1. Base de datos.

CODIGO	ZONA	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	UBICACIÓN	PAGARE	CARTA ANEXA PAGARE	AVISO DE PRIVACIDAD	CENTRALES DE RIESGO	ADMI DE DATOS	CARPETA
10000459	265	1102390952	DANIELA MANTILA	BUCARAMAGA	22845	SI	SI	SI	SI	106
10000500	233	xxxxxxxx	ANTONIO PEREZ	BUCARAMAGA	23567	SI	SI	SI	SI	97
10000501	262	xxxxxxx	SANDDRA RODRIGUZ	BUCARAMAGA	24325	SI	SI	SI	SI	24
10000502	229	xxxxxxxx	ESPERANAZA MARTINEZ	BUCARAMAGA	45678	SI	SI	SI	SI	3
10000503	226	xxxxxxx	ANA FLORES	OCAÑA	12457	SI	SI	SI	SI	1
10000504	202	xxxxxxx	MARTHA CAISEDO	OCAÑA	98723	SI	SI	SI	SI	1
10000505	222	xxxxxxxx	CARLOS HERNANDEZ	OCAÑA	23678	SI	SI	SI	SI	2
10000506	214	xxxxxxxx	JULIAN GOMEZ	OCAÑA	78934	SI	SI	SI	SI	2
10000507	333	xxxxxxx	LAURA PATIÑO	CUCUTA	89023	SI	SI	SI	SI	22
10000508	265	xxxxxxxxxx	ANDRES PEDRAZA	CUCUTA	9321	SI	SI	SI	SI	34
10000509	233	xxxxxxx	MARIA ALMEIDA	CUCUTA	76453	SI	SI	SI	SI	17
10000510	262	xxxxxxxx	GLORIA HERNANDEZ	CUCUTA	93456	SI	SI	SI	SI	3
10000511	229	xxxxxxx	CAMILO FERNANDEZ	ABREGO	92843	SI	SI	SI	SI	1
10000512	226	xxxxxxx	JOSE LUIS GARCIA	ABREGO	65312	SI	SI	SI	SI	2
10000513	202	xxxxxxxx	ANDRA OSORIO	ABREGO	43207	SI	SI	SI	SI	3
10000514	222	xxxxxxxx	LUCIA LOPEZ	LA ESPERANZA	13063	SI	SI	SI	SI	1
10000515	214	xxxxxxx	SOFIA TIRADO	LA ESPERANZA	87542	SI	SI	SI	SI	1
10000516	333	xxxxxxxxxx	DSANTIA GOMEZ	BARRANCA	90854	SI	SI	SI	SI	4
10000517	202	xxxxxxx	DAVID BARRIOS	BARRANCA	10645	SI	SI	SI	SI	5
10000518	222	xxxxxxxx	ALEJANDRO MERCHAN	BARRANCA	43871	SI	SI	SI	SI	1
10000518	214	xxxxxxxx	ISAEL ALVAREZ	LOS SANTOS	79854	SI	SI	SI	SI	1
10000519	333	xxxxxxx	LAURA MORENO	LOS SANTOS	886543	SI	SI	SI	SI	1
10000520	265	xxxxxxxxxx	CLAUDIA BASCOS	LOS SANTOS	75342	SI	SI	SI	SI	1

CODIGO	ZONA	CEDULA	NOMBRE COMPLETO	UBICACIÓN	PAGARE	TA ANEXA PAG	O DE PRIVAC	CENTRALES	OMI DE DATO	CARPETA
10000621	265	xxxxxxxxxx	CLAUDIA BASCOS	LOS SANTOS	75342	SI	SI	SI	SI	1
10000600	233	xxxxxxxx	JULIAN GOMEZ	SAN GIL	65312	SI	SI	SI	SI	12
10000601	262	xxxxxxx	LAURA PATIÑO	SAN GIL	43207	SI	SI	SI	SI	4
10000602	229	xxxxxxxx	ANDRES PEDRAZA	SAN GIL	13063	SI	SI	SI	SI	1
10000603	226	xxxxxxx	MARIA ALMEIDA	SAN GIL	87542	SI	SI	SI	SI	7
10000604	202	xxxxxxx	GLORIA HERNANDEZ	PAMPLONA	90854	SI	SI	SI	SI	3
10000605	222	xxxxxxxx	CAMILO FERNANDEZ	PAMPLONA	10645	SI	SI	SI	SI	1
10000606	214	xxxxxxxx	JOSE LUIS GARCIA	PAMPLONA	43871	SI	SI	SI	SI	6
10000607	333	xxxxxxx	ANDRA OSORIO	PAMPLONA	79854	SI	SI	SI	SI	2
10000608	265	xxxxxxxxxx	LUCIA LOPEZ	CHIMITA	886543	SI	SI	SI	SI	1
10000609	233	xxxxxxx	SOFIA TIRADO	CUCUTA	75342	SI	SI	SI	SI	12
10000610	262	xxxxxxxx	DSANTIA GOMEZ	CUCUTA	23567	SI	SI	SI	SI	34
10000611	229	xxxxxxx	DAVID BARRIOS	PIDECUESTA	24325	SI	SI	SI	SI	1
10000612	226	xxxxxxx	ALEJANDRO MERCHAN	PIDECUESTA	45678	SI	SI	SI	SI	5
10000613	202	xxxxxxxx	ISAEL ALVAREZ	PIDECUESTA	12457	SI	SI	SI	SI	17
10000614	222	xxxxxxxx	LAURA MORENO	PIDECUESTA	98723	SI	SI	SI	SI	10
10000615	214	xxxxxxx	CLAUDIA BASCOS	PIDECUESTA	23678	SI	SI	SI	SI	23
10000616	333	xxxxxxxxxx	ANTONIO PEREZ	FLORIDA	78934	SI	SI	SI	SI	14
10000617	202	xxxxxxx	SANDDRA RODRIGUZ	FLORIDA	89023	SI	SI	SI	SI	12
10000618	222	xxxxxxxx	ESPERANAZA MARTINEZ	FLORIDA	9321	SI	SI	SI	SI	3
10000619	214	xxxxxxxx	ANA FLORES	GIRON	76453	SI	SI	SI	SI	1
10000620	333	xxxxxxx	MARTHA CAISEDO	GIRON	93456	SI	SI	SI	SI	15
10000621	265	xxxxxxxxxx	CARLOS HERNANDEZ	GIRON	92843	SI	SI	SI	SI	11

Fuente: autor del proyecto.

Tabla 2. Notificación faltante en documentación

ZONA	DIA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES	CODIGO	INFORME
265	03/04/2019	FALTA ANEXO DIAN	10000456	06/04/2019
233	06/04/2019	SOLICITUD EN COPIAS	10000654	09/04/2019
333	09/04/2019	FALTA ANEXO CEDULA	10000852	12/04/2019
265	12/04/2019	HUELLA CENTRALES DE RIESGOS	10001050	15/04/2019
233	15/04/2019	FIRMAS ERRONEAS	10001248	18/04/2019
262	18/04/2019	HUELLAS AVISO DE PRIVACIDAD	10001446	21/04/2019
229	21/04/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO	10001644	24/04/2019
226	24/04/2019	REGISTRO FOTOGRAFICO	10001842	27/04/2019
202	27/04/2019	SOLICITUD EN COPIAS	10002040	30/04/2019
222	30/04/2019	SOLICITUD EN COPIAS	10002238	03/05/2019
214	03/05/2019	REFERENCIA	10002436	06/05/2019
333	06/05/2019	NUMEROS DE CONTACTO	10002634	09/05/2019
202	09/05/2019	DOCUETACION MAL DILEGENCIAD	10002832	12/05/2019
222	12/05/2019	HUELLA CENTRALES DE RIESGOS	10003030	15/05/2019
214	15/05/2019	FIRMAS ERRONEAS	10003228	18/05/2019
333	18/05/2019	HUELLAS AVISO DE PRIVACIDAD	10003426	21/05/2019
265	21/05/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO	10003624	24/05/2019
265	24/05/2019	REGISTRO FOTOGRAFICO	10003822	27/05/2019
233	27/05/2019	FALTA ANEXO DIAN	10004020	30/05/2019
333	30/05/2019	SOLICITUD EN COPIAS	10004218	02/06/2019
265	02/06/2019	FALTA ANEXO CEDULA	10004416	05/06/2019

Fuente: Autor del proyecto.

Tabla 3. Informe de procesos negados

ONA	DIA DE RECIBIDO	OBSERVACIONES	FECHA DE INFORME	CAMBIOS POR REALZAR
265	03/04/2019	SOLICITUD NEGADA	07/04/2019	DIAN
233	06/04/2019	SOLICITUD NEGADA	10/04/2019	CENTRALES DE RIESGO
265	09/04/2019	SOLICITUD NEGADA	13/04/2019	FIRMAS ERRONEAS
233	12/04/2019	SOLICITUD NEGADA	16/04/2019	CENTRALES DE RIESGO
333	15/04/2019	SOLICITUD NEGADA	19/04/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO
265	18/04/2019	SOLICITUD NEGADA	22/04/2019	NO REGISTRAADO EN LA DIAN
233	21/04/2019	SOLICITUD NEGADA	25/04/2019	CENTRALES DE RIESGO
262	24/04/2019	SOLICITUD NEGADA	28/04/2019	CENTRALES DE RIESGO
229	27/04/2019	SOLICITUD NEGADA	01/05/2019	PAGOS MAYORES 90 DIAS
226	30/04/2019	SOLICITUD NEGADA	04/05/2019	PAGOS MAYORES 90 DIAS
202	03/05/2019	SOLICITUD NEGADA	07/05/2019	DOCUETACION MAL DILEGENCIADA
222	06/05/2019	SOLICITUD NEGADA	10/05/2019	CENTRALES DE RIESGO
214	09/05/2019	SOLICITUD NEGADA	13/05/2019	CENTRALES DE RIESGO
333	12/05/2019	SOLICITUD NEGADA	16/05/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO
202	15/05/2019	SOLICITUD NEGADA	19/05/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO
222	18/05/2019	SOLICITUD NEGADA	22/05/2019	REGISTRO FOTOGRAFICO
214	21/05/2019	SOLICITUD NEGADA	25/05/2019	SIN CAMARA DE COMRCIO
333	24/05/2019	SOLICITUD NEGADA	28/05/2019	CENTRALES DE RIESGO
265	27/05/2019	SOLICITUD NEGADA	31/05/2019	CENTRALES DE RIESGO
265	30/05/2019	SOLICITUD NEGADA	03/06/2019	PAGOS MAYORES 90 DIAS
233	02/06/2019	SOLICITUD NEGADA	06/06/2019	PAGOS MAYORES 90 DIAS
333	05/06/2019	SOLICITUD NEGADA	09/06/2019	NO REGISTRAADO EN LA DIAN

Fuente: Autor del proyecto.

- **GMAIL Y OUTLOOK**: Mediante este medio, el comité de trabajo de grado informa a los estudiantes en sus respectivos correos sobre el proceso de su

proyecto y los pasos a seguir del mismo, representado en las 12 actas, para que lo desarrollen adecuadamente y se les informa de las aprobaciones o falencias que tienen para que se comuniquen con sus respectivos directores del proyecto de modalidad de grado.

Figura 1. Correos enviados.



Cordialmente

Brayan Stick Osorio Gonzalez
Auxiliar Prejurídico Fullcenter cartera
Fuller Pinto S.A.
prejuridico6@fullerpinto.com
PBX: 7-6373333 Ext 2028



Fuente: Autor del proyecto.



Fuente: Autor del proyecto.

3.4. OTRAS ACTIVIDADES DE LA PRACTICA

- Contabilizar punto de venda diariamente del punto de girón
- Contabilizar Notas financiera por faltante encaja sellada , eventos ,los o descuentos no aplicados en la factura.
- Gestionar cartera de menor a 60 días de las diferentes zonas y ejecutivos

- Brindar información y solución a los ejecutivos de zona, apoyo en cobro de cartera.
- Manejar archivo de puntos de venta (cabecera, Retoque, Girón)
- Contabilizar los pagos recibos de caja , o cualquier dinero que ingrese a la empresa por medio de un cliente.
- Manejo de archivo y base de datos de la documentación de solicitudes de crédito aprobados, negados y en proceso jurídico.

4. RESULTADOS

4.1. APOYO TECNICO A LABORES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

las actividades para realizar, en el departamento de crédito y cartera aparte de Llevar el control de la documentación del departamento brindar apoyo a las demás secciones que necesiten esta documentación con el propósito de prestar una repuesta eficaz a cada una de las solicitudes que estos, además de la atención al público, logrando con ello el apoyo técnico en esas diversas labores, para cumplir adecuadamente con los procesos. logrando la sistematización completa de los datos de cada uno clientes que maneja o manejo la empresa en su momento

4.3. ASESORIA AL EQUIPO DE TRABAJADORES.

Cada empleado del departamento de crédito y cartera además de los ejecutivos de coordinadores recibirán su correspondiente asesoría sobre el proceso de su trabajo de, generando con ello más agilidad y entendimiento completo de cada uno para presentar a tiempo y correctamente la documentación solicitada, con la ayuda de cada uno de los directores y ejecutivos y personas de apoyo, lograremos cumplir este proyecto a cabalidad que facilitara los procesos

Una asesoría, o asesor, es una empresa que se encarga de dar apoyo a otras empresas en determinadas cuestiones que las empresas no controlan y que son importantes para el desarrollo del negocio. Son muchos los aspectos que se deben controlar en un negocio, pero

las empresas pequeñas no disponen de todos los departamentos para controlarlos. De ahí que acudan a las asesorías para conocer la información que necesitan.

Contabilidad, impuestos, términos jurídicos o área, son algunos de los ámbitos en los que más se suele utilizar la asesoría. Como podemos ver, son puntos muy importantes dentro de la empresa, los cuales nos pueden acarrear muchos problemas en caso de no cumplir con la normativa vigente. Por ello, resulta fundamental obtener el asesoramiento por parte de profesionales en caso de que desconozcamos la información necesaria. (caurin, 2018)

Este asesoramiento puede ser muy beneficioso para el desarrollo y mejora de los resultados de nuestra empresa. Nos puede ayudar a mejorar los procesos de nuestra empresa, a hacer las cosas de forma distinta, a pagar menos impuestos o llevar la contabilidad de forma correcta. Cabe destacar, que siempre dentro de los marcos legales marcados por la ley.

4.4 . EVIDENCIA DE FINALIZACION DE LA BASE DE DATOS

Se culminó satisfactoriamente superando cada una de las falencias encontradas por parte del departamento de crédito y cartea haciendo que de ahora en adelante se facilite las tareas , se cómo tal un comprobante de la finalidad de la base de datos no se puede manejar ya que es una documentación sensible y no se puede divulgar.

,

5.

6. CONCLUSIONES

- Se logró un resultado positivo en la aplicación de este conducto regular dentro del departamento de crédito y cartera
- Se lograron recopilar la información concerniente a la manipulación de datos delicados además de sistematizar los procesos, donde los nuevos practicantes los nuevos practicantes también, continuaran con la gestión dejada haciendo el registro, y presentación de documentación al día.

- Después de una concentración masiva de documentos de solicitudes de crédito hubo una ficha técnica representada como herramienta ofimática que servía para organizar el código de cada cliente cedula y sector al que pertenece, el cual facilitara el proceso donde implique la toma de estos

- Se logró el orden, siendo uno de los pilares que sostienen hasta la fecha esta aplicación de sistematización de procesos del departamento de crédito y cartera dentro de la empresa

- Se logró mantener un seguimiento de los procesos no finalizados hasta el día de hoy y el porque del bloqueo de los códigos correspondientes a ese cliente

- Se comprendió la importancia de mantener una base de datos actualizada, generando más eficiencia para los procesos que se deben efectuar en la empresa.

7. RECOMENDACIONES

Una recomendación de gran importancia es que la sistematización de los datos de cada cliente se lleve con mucha precisión ya que esta documentación es bastante delicada además de establecer un tiempo de trabajo específico para realizar los procesos del archivo, esto podrá ayudar a facilitar los pasos a seguir, siendo éstas imprescindibles. De igual manera sirve decir que los próximos practicantes de Fuller Pinto realizar un análisis inicial y final del contenido de la ficha técnica en el correspondiente periodo de aplicación, para que cada uno de estos informes sean un precedente sobre la importancia de este conducto regular que controla la manipulación ya que no todas los practicantes manejan del mismo modo el archivo y puede que en este proceso se presenten modificaciones erróneas y esto lleve nuevamente a causar inconvenientes.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- https://www.planetacolombia.com/fuller-aseo-y-mantenimiento-ltda-F170EC20113D6
- http://fullerpinto.com/
- coogle.it
- http://definicion.de/apoyo/
- http://definicion.de/gestion/
- Herramientas ofimáticas. Microsoft Excel- Microsoft Word.
- https://www.monografias.com/trabajos82/las-bases-datos/las-bases-datos.shtml

9. ANEXOS

10. Referencias

caurin, j. (28 de 06 de 2018). *emprendepyme*. Obtenido de emprendepyme: https://www.emprendepyme.net/asesoria-para-empresas

Pinto, F. (Enero de 2000). *fullerpinto.com.* Obtenido de fullerpinto.com: fullerpinto.com
Posted on Mon, N. 1. (10 de 11 de 2014). *Poder Data* .

Obtenido de Poder Data : https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/399035/Cu-les-son-los-sobrecostes-de-la-mala-calidad-de-los-datos