

Diseño de Políticas de Recaudo de Cartera para la Empresa Toyorenault Gr

Olga Lucia Sánchez López

Programa de Contaduría Pública, Corporación Universitaria Minuto de Dios “Uniminuto”

Nrc 9891, Opción de Grado

Asesores Yanny Milena Escobar García y Juan Gabriel Jiménez

7 de noviembre 2020

Contenido

Agradecimiento.....	7
Introducción.....	8
Antecedentes.....	10
Delimitación: Temporal y espacial.....	11
Temporal.....	11
Espacial.....	12
Sus servicios.....	13
Sus almacenes.....	13
Organigrama.....	15
Descripción del área funcional donde me desempeñé.....	16
Misión, Visión y Valores Corporativos.....	17
Valores Corporativos.....	17
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos específicos:.....	18
Marco Referencial.....	18
Marco conceptual.....	21
Cartera.....	21

El influjo de cartera vencida.....	22
Provisión cartera	22
Rotación de cartera	22
Morosidad.....	22
Cuentas por Cobrar (CXC).....	23
Recaudo de cartera.....	23
Conciliación.....	23
Deterioro de cartera.....	24
Clientes.....	24
Inventario.....	24
Auditoría de la cartera.....	25
Venta	25
Contabilidad.....	26
Estados financieros	26
Activo	27
Cuentas	27
Crédito.....	27
Política de Cartera.....	28
Stock de cartera Vencida.....	28

Medidas para evaluar los Riesgos.....	28
Gestión Contable.....	29
Gasto por Deterioro.....	29
Control Interno.....	29
Marco Legal	30
Contexto	30
Descripción del entorno de Práctica Profesional.....	32
Relación con mis compañeros.....	32
Funciones y compromisos establecidos	32
Herramientas que me brindo la empresa.....	33
Actores de la experiencia	34
Funciones y compromisos establecidos	35
Problemática del proceso	36
Escenario de vencimiento.....	38
Propuesta de Mejora	39
Políticas de cartera.....	41
Análisis del proceso	44
¿Por qué se hizo de esa manera y no de otra?	44
¿Qué resultados obtuvieron?.....	44

¿A quiénes y para qué sirvieron esos resultados?	44
¿Qué aprendizajes me deja la experiencia?	45
¿Qué oportunidades de mejora existen?	45
¿Cómo evalúa la comunidad/institución la intervención?	45
¿Qué aporta a la comunidad/institución en la que se realizó la práctica profesional?	45
Devolución.....	46
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencia Bibliográfica.....	54
Anexos.....	57

Tabla de figuras

Figura 1 Fachada de empresa Toyorenault Gr.....	12
Figura 2 Vista area de la empresa	12
Figura 3 Chevrojapon.....	13
Figura 4 Toyorenault	14
Figura 5 Bodega Multirepuestos.....	14
Figura 6 Taller de Mantenimiento	15
Figura 7 Organigrama	16
Figura 8 Software Sistec.....	33
Figura 9 Software Seo	34
Figura 10 Muestra de cartera vencida	38
Figura 11 Escenario de Vencimiento	39
Figura 12 Politicas de cartera	47
Figura 13 Politicas de cartera	48
Figura 14 Politicas de cartera	49
Figura 15 Acta de entrega y Aprobacion y aceptaciòn	51

Agradecimiento

Sin duda alguna mi agradecimiento es primero que todo a Dios que ha permitido el cumplimiento de mis metas propuestas, de poner en mis manos valor, fuerza y coraje para lograr mis objetivos.

A mi familia, Padres, esposo e hijos por la paciencia de cada momento que dejé de compartir con ellos por las grandes ausencias o vacíos que pude dejar, a ellos infinitas gracias por el apoyo incondicional durante este largo proceso

A la institución Corporación Universitaria Minuto de Dios “UNIMINUTO” que me permitió hacer parte de su crecimiento y a los tutores que a lo largo y ancho de mi proceso formativo aportaron sus conocimientos a mi desarrollo como profesional.

Introducción

En el siguiente informe de práctica se expone los principales aspectos en el desarrollo integral del proceso que realicé en la práctica profesional, que se llevó a cabo desempeñando el cargo como Asistente Contable, en la empresa Toyorenault Gr, durante el periodo comprendido entre los meses de agosto a noviembre 2019. Por otra parte, realizo un diagnóstico de la problemática identificada en la empresa, esta es, el manejo de la cartera vencida.

En la primera unidad del trabajo se describe los antecedentes donde encontrarán la historia detallada de la empresa, su ubicación geográfica su estructura organizacional, las principales herramientas utilizadas para el trabajo que realicé en el área asignada, además se relata brevemente los valores corporativos de la empresa.

En segundo nivel se encontrará el marco referencial donde hablaré acerca de la sistematización de la práctica, los conceptos relevantes y su importancia que me llevaron a realizar la mejora para empresa.

Tercer nivel, se hace descripción general del contexto de la práctica profesional, inicia con el entorno, se presenta en forma resumida la reseña histórica de la empresa, la experiencia que obtuve durante mi proceso como estudiante, sus principales protagonistas, hablaré sobre la propuesta o mejora generada y finalmente los resultados que recogí, y por ultimo las conclusiones y recomendaciones.

La sistematización de la práctica profesional fue para mí muy importante porque como futura profesional íntegra y responsable, me permitió demostrar que no me encuentro limitada solamente a los conocimientos que obtuve durante el periodo de formación en contaduría pública, sino que durante la práctica desarrollada adquirí experiencia y nuevas técnicas sobre la gestión del área contable y financiera, así mismo, estas son aplicadas en el entorno laboral a

través del desarrollo de competencias académicas y fortalecimiento de mis habilidades y destrezas tanto personal como profesional. Como parte de mis funciones de la Práctica Profesional, como practicante, identifiqué falencias y oportunidades de mejora que se presentaron en la empresa Toyorenault Gr, tomando como base de estudio los procesos del área de cartera, identificando las dificultades en los procesos internos y estableciendo unos objetivos para el mejoramiento de estos; implementando procedimientos que le permita a la compañía realizar un adecuado recaudo de cartera.

De esta forma se bonificaría la empresa puesto que, teniendo un adecuado recaudo de cartera mediante unas políticas y procedimientos, la administración y sus directivos puede tener un manejo del flujo de efectivo, que permitirá tomar mejores decisiones y realizar inversiones de los excesos de liquidez para que la empresa sea más competitiva y rentable. La importancia de desarrollar la Práctica Profesional en la empresa Toyorenault gr, me permitió conocer e identificar los procedimientos actuales del área administrativa y financiera para evaluarlos frente a la disciplina de la contaduría pública, ejerciendo como profesional un criterio para analizar los riesgos a los que puede estar expuesta la empresa si no se tiene un proceso documentado en el sistema de gestión.

Así mismo, podemos concluir que la práctica desarrollada dentro de la empresa, me permitió como futura Contador Público, aplicar los conocimientos técnicos, académicos y normativos que se encuentran establecidos en el territorio nacional. Además, el área de contabilidad es multidisciplinar y pude analizar las áreas de la empresa no solamente desde el punto de vista contable, sino también desde el mejoramiento de la gestión; que nos indica si los procesos, políticas y procedimientos establecidos por la administración se están desarrollando adecuadamente para beneficio de la misma.

Para la organización es muy importante el proceso que realicé debido a que sirvió para contribuir a solucionar las diferentes situaciones presentadas en las áreas operacionales y administrativas, en especial en el departamento de cartera por el alto flujo de documentos en los cuales se requiere mayor control. Para la universidad la sistematización es una base que les sirve de guía a otros estudiantes, a su vez los motiva a seguir este modelo que les contribuye para su formación en su carrera profesional, además direccionan sus conocimientos.

Antecedentes

Toyorenault fue creada en 2008, es una empresa responsable del Impuesto a las ventas (Impuesto de valor agregado) IVA, persona natural, su dueño el Sr Gustavo Ruiz monje quien con esfuerzo y dedicación saco adelante su proyecto contando con dos empleados en su momento, a la fecha cuenta con tres almacenes donde se cuenta con la mejor calidad en el servicio. Durante todos estos años, su actividad económica se ha enfocado al comercio de piezas, partes y accesorios para vehículo automotor, donde se busca interactuar con los clientes y proveer soluciones de acuerdo con los requerimientos específicos que satisfagan sus necesidades, cumpliendo con la normatividad técnica y aplicando los más altos niveles de calidad en sus procesos.

Su actividad de ventas se ha efectuado de una manera formal y se ha centrado en vender a las grandes y pequeñas empresas sin tener definidos unos parámetros y políticas para la concesión de créditos que le permitan evaluar el comportamiento de los clientes en al ámbito crediticio y obtener unas mejores garantías para respaldar las ventas a crédito. En la actualidad, la empresa cuenta con tres modalidades de pago de los clientes: contado, anticipado y crédito,

sobre los cuales se profundizará más adelante y se diseñarán políticas y procedimientos para mejorar su gestión.

El Diseño de políticas para el recaudo de cartera vencida de las empresas comerciales son importantes porque está relacionado con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones del crédito, para la consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; para lo cual se plantea como hipótesis la implementación de políticas y procesos para la recaudación de cartera vencida, que contribuirá a reducir la morosidad en la empresa Toyorenault.

Delimitación: Temporal y espacial.

Temporal

La práctica la empecé como asistente contable desde hace tres años esta empresa, dedicada al comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores Toyorenault, ubicada en la calle 2 N. 4-67 barrio El centro (ver figura 1), teléfono 8603282 correo electrónico: toyorenaulgr2009@hotmail.com

Figura 1

Fachada de la empresa Toyorenault



Fuente: Propia

Espacial

<https://www.google.com/maps/search/Calle+2+No+4-67+centro+de+Neiva/@2.9242476,-75.2915447,17z/data=!3m1!4b1>

Figura 2

Vista aérea de la empresa



Fuente: Propia

Sus servicios

Venta de repuestos y accesorios para toda clase de vehículo automotor

Servicio de reparación y mantenimiento de mecánica en general

Servicio de latonería y pintura

Servicio de remachada de bandas

Sus almacenes

De la figura 3 a la 6 se muestra fotografía de la fachada de las sucursales que pertenecen a la empresa, incluida la sede de servicios y repuestos.

Figura 3

Chevrojapon



Fuente: Propia

Figura 4*Toyorenault***Figura 5***Bodega Multirepuestos*

Fuente: Propia

Figura 6

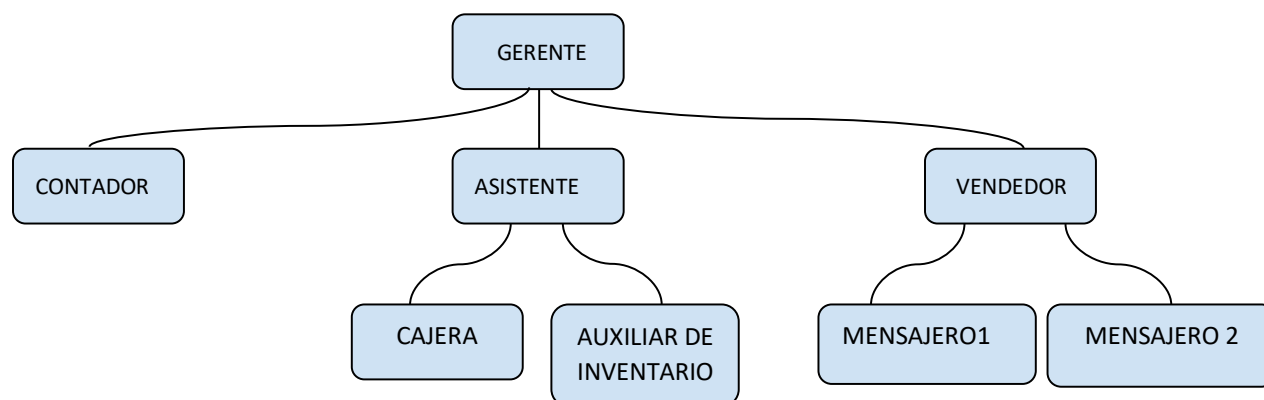
Taller mantenimiento



Fuente: Propia

Organigrama

El organigrama de la empresa Toyorenault está compuesto por la Gerencia General, Área Financiera en el cual se ubica el área de Crédito y Cartera, Departamento Comercial. La práctica Contable se realizó en el área financiera como Asistente contable y de cartera, realizando las diferentes operaciones relacionadas con la contabilidad de la empresa.

Figura 7*Organigrama*

Fuente: Toyorenault

Descripción del área funcional donde me desempeñé

La práctica profesional se realiza en el Área financiera, que está conformada por un (1) contador; y un (1) asistente contable que realiza las funciones de causación de gastos, ingresos, facturación de ventas a clientes, elaboración de nómina, pago a proveedores, recaudo y gestión de cartera (que es muy deficiente), manejo de impuestos con el paquete contable SISFEC y actualmente se maneja el programa SEO

En total trabajan actualmente (8) ocho personas, dos (2) de ellas se desempeñan en toda el área de ventas, dos (2) en mensajería y entrega de mercancías, en el departamento de contabilidad como ya se indicó, hay dos (2) personas incluido el contador y dos (2) en el área de inventario. Dentro del proceso contable que se lleva en la empresa Toyorenault, se evidencia que no hay departamentos específicos de cartera y tesorería donde se pueda controlar con políticas y fechas establecidas la entrega de facturas a clientes y pagos a proveedores, llevándolo a no tener un control de cada uno de estos procesos.

Misión, Visión y Valores Corporativos

Misión.

Somos una empresa dedicada a la venta de piezas, partes y accesorios para toda clase de automotor. Contamos con dos almacenes y un taller donde prestamos servicio de mantenimiento y reparación del vehículo automotor, disponemos de personal con gran experiencia en el campo, capacitado para poder atender y asesorar de una manera eficiente a nuestro cliente interno y externo. Doc. Propios de la Empresa

Visión.

Ser para el 2028 la empresa líder en el mercado local en la comercialización de repuestos para toda clase de vehículo automotor a través de la excelencia en el servicio al cliente. Doc. Propios de la Empresa

Valores Corporativos

Respeto hacia el cliente. con la aplicación de nuestros valores corporativos en toda la gestión.

Honestidad. Transparencia en nuestras acciones

Compañerismo. Generar buen ambiente de trabajo basado en el respeto, colaboración por nuestro cliente interno.

Lealtad. Compromiso para con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y socios.

Entusiasmo. Motivación constante de nuestro recurso humano.

Competitividad. Ofreciendo servicio de calidad y productos a precios favorables,

Cumplimiento. En la entrega oportuna de mercancías y horarios de trabajo.

Doc. Propios de la Empresa

Objetivos

Objetivo General

Analizar con detenimiento de acuerdo a las políticas y estrategias establecidas mediante la aplicación en su información contable y financiera bajo la normatividad NIIF para Pymes, orientándola a que reconozca de manera adecuada los hechos económicos que se clasifiquen como cuentas por cobrar y aplicando los principios para su cálculo, deterioro y la adecuada revelación de las mismas.

Objetivos específicos:

- Identificar las actividades o procedimientos que en la actualidad aplican en el área de cartera.
- Diagnosticar las debilidades en los créditos.
- Desarrollar los procedimientos, políticas y funciones para mejorar los créditos y recaudación de cartera de la empresa.
- Definir el procedimiento contable de todos los deudores de la compañía mediante las políticas de cartera.
- Establecer funciones y procesos de gestión a las personas encargadas del área de cartera.

Marco Referencial

En mi experiencia en la sistematización busqué aplicar los procedimientos como lo expresa Chávez (2006) “en todo el mundo surgen iniciativas, pueden basarse en temas diversos de la cual queremos aprender, tener en nuestro equipo personas que tengan experiencia en otras disciplinas, y favorables para lograr nuestros objetivos”(p. 3)

El diseño de políticas donde se involucran diferentes dinámicas internas, hace que el análisis sea más interesante en cuanto a norma legal según Hernández (2019). El proceso que manejé en el análisis del diseño fueron los recursos del conocimiento contable principal para apropiarme del tema, si se quiere llegar a los objetivos se debe tener disciplina y saber manejar los recursos necesarios para lograrlo.

Según Martínez (2018) “La contaduría es un profesión muy importante en la parte principal de la empresa cuando hablamos de diseño de políticas de cartera” (p. 10) los procedimientos son muy importantes cuando se trata de seguir lineamientos para mejora de cualquier área contable. El análisis de manejo de cartera es una pieza clave porque se debe necesitar orden, disciplina criterio propio para tener éxito en su ejecución. Evidencia documentada muestra la necesidad, utilidad y la mejor forma de elegir políticas de gestión de cobros.(Smith ,1992)

El control de cartera se necesita para el buen manejo de los riesgos que maneja la empresa, como lo dice Ayala (2019) “la gestión de las cuentas por cobrar es un proceso donde se administra y gestiona las venta a crédito y para efectuar dicha gestión se debe aplicar una evaluación mensual a las políticas de cartera para anticipar el nivel de morosidad de los clientes”(p. 7)

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa, que ayudan al proceso de organización y liquidez que contribuyen a llevar un orden financiero. Saraguro (2019)

Las cuentas por cobrar se las conoce como aquellos activos que generan mayor liquidez por los importes que constituyen las retribuciones de las empresas, donde se las lleva a cabo mediante la venta de bienes y prestaciones de servicio, ya sean a corto, mediano o a largo plazo, estas ventas a créditos se las da tanto a clientes, funcionarios, terceros, entre otros. (p. 16)

Para Bacca y Alejandro (2018), “el análisis de cartera se basa en realizar una revisión periódica del informe sobre las cuentas por cobrar efectuando evaluaciones de flujo de efectivo y vencimiento de pagos”. (p.21). (El análisis de recuperación de cartera comprende el ejercicio detallado de las principales cualidades de los préstamos que es la fuente de progreso de toda empresa

La sistematización de la práctica me sirve para realizar un “estudio minucioso de lo aprendido en cuanto el análisis de auditoría de cartera” como lo señala (Padilla, 201, p 12). Para reducir el riesgo de cartera es importante realizar una evaluación minuciosa del cliente, de su capacidad de pago y de los proyectos que el cliente estará por financiar. Todo esto constituye elementos que minimizarían el riesgo de cartera. Así mismo es importante la recuperación de los préstamos ya que de ellos depende la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de un banco o institución monetaria.

En el progreso de la mejora de las políticas y reglas que se implementaron en la empresa donde realicé la práctica, se vio el fortalecimiento principal en el orden de los procesos de recaudo de cartera en el cual el departamento de venta se vio afectado. Como afirma Novoa y Paola (2018)

El propósito de este informe es demostrar cómo se realizó la optimización de los procesos de recaudo de cartera de la Fundación Ictus a partir del periodo de enero de 2018 aplicando política de cartera, realizando las respectivas provisiones, para minimizar el crecimiento moroso de las mismas y generar liquidez a la empresa. La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro. (Saraguro, 2019, p. 7)

De acuerdo a Daniel Villalba en su libro “Teoría y Práctica de la Gestión de Carteras”, realiza una serie de planteamiento de las diferentes teorías que podemos utilizar dentro de las organizaciones para el proceso de gestión de cartera basado en la eficiencia, racionalidad y comportamiento del mercado y control de riesgo. (Vilá, 2016)

Por lo tanto, mediante las cuentas por cobrar la empresa puede saber la cantidad de dinero que tiene circulando entre sus clientes, adicional conocer los tiempos en que obtendría el dinero producto de la venta de un bien o servicio. También podemos calcular el valor que posiblemente va a perder la compañía por esa cartera que después de un tiempo determinado se vuelve de difícil cobro y la empresa debe asumir.

Marco conceptual

Cartera

Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o

de una sociedad en general. Efectivamente, las empresas líderes han comenzado a gestionar su cartera de clientes como un activo estratégico clave para conseguir un mayor nivel de rentabilidad y lograr una ventaja competitiva sostenible (Valenzuela, 2009)

El influjo de cartera vencida

Influjo de cartera vencida, el cual se define como la variación del *stock* de cartera vencida ajustada por castigos y normalizada por colocaciones, como la principal medida de riesgo de crédito. (Sagner, 2012)

Provisión cartera

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. (Aguirre, 2014)

Rotación de cartera

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o, en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. (Martínez, 2018)

Morosidad

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación, En Conclusión y según el estudio, se concluye que las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa debido a la inexistencia de políticas de créditos y políticas de cobranza las cuales se ven reflejadas en los resultados de las ratios aplicados. (Mera, 2018)

Cuentas por Cobrar (CXC)

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. (Ronald, 2020)

Recaudo de cartera

Uno de los procesos que se hace indispensable para las empresas y personas naturales que se dedican a la prestación de un servicio o comercialización de productos, así como para las entidades bancarias, es el cobro de cartera a sus clientes o usuarios.

El buen recaudo de cartera en una entidad le permite tener una buena liquidez, y un buen flujo de efectivo lo que le permite poder dar cumplimiento a sus distintas obligaciones. (Arriaga, 2017)

Conciliación

Proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios (Villegas, 2017)

Deterioro de cartera

Cuando un cliente se rehúsa a pagar una factura y la entidad está segura, esto se traduce en un deterioro en cartera puesto que se produce una pérdida y es necesario descontar dicho valor de las cuentas por cobrar de la empresa Extracto: Es un informe que resume todos los movimientos de una cuenta durante un determinado período de tiempo,

Es la pérdida de calidad de la cartera de distintas fuentes económicas en el tema administrativo; la imposibilidad de recuperar los saldos de cartera. Es la pérdida de calidad de la cartera de distintas fuentes económicas en el tema administrativo; la imposibilidad de recuperar los saldos de cartera.(Moncayo, 2019)

Clientes

Es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de su Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios dinero u otro tipo de retribución. (Quiroga, 2015).

Por esto es importante reconocer la misión de nuestra empresa para recordar que nuestro objeto social está dirigido clientes, donde la satisfacción en nuestros servicios prestados es uno de los resultados deseados.(Assefa, 2011)

Inventario

Los inventarios precisan una organización en todos los elementos de una empresa, es una relación detallada, ordenada y valorada que compone un patrimonio. Con el inventario, empresas grandes y chicas llevan un control exhaustivo de mercadería y de las ventas que se realizan

mientras transcurre el período comercial. Al final de este período, la empresa obtiene el balance final y lo compara con el de otros años para sacar conclusiones y tomar acciones comerciales según el resultado.(Henry, 2019). En la empresa actual, buscamos con nuestra intervención mejores resultados en los estados financieros para que se logre prácticas viables de inventarios.(Buzacott, 2004)

Auditoría de la cartera

Las cuentas por cobrar forman parte del activo de la empresa, por tanto, es indispensable mantener una cartera ordenada, llevar un registro de estos movimientos y darles la formalidad que asegure el que se conviertan en dinero en los plazos establecidos, así como identificar posibles situaciones de riesgo.

Una auditoría de cuentas por cobrar permite comprobar su origen y autenticidad, llevar un registro de las facturas e historial de cada cliente, estar al tanto de los procesos de cobranza y analizar resultados. Los beneficios de llevar un registro actualizado de tus cuentas por cobrar son inmensos. Es una tarea clave para poder convertir en dinero efectivo las ventas de tu empresa. La mejor manera de mantener tus cuentas por cobrar en orden es usando un software de cobranza.(Gutiérrez ,2018.)

Venta

Es una acción que se genera de vender un bien o servicio a cambio de dinero. En cualquier caso, las ventas son el corazón de cualquier negocio, es la actividad fundamental de cualquier aventura comercial. Se trata de reunir a compradores y vendedores, y el trabajo de toda la organización es hacer lo necesario para que esta reunión sea exitosa.(Lopera, 2019)

Contabilidad

La contabilidad es considerada como una parte fundamental para las empresas, ya que mediante al resultado de sus operaciones y la información que se brinda de la misma, permite tomar decisiones correctivas para la entidad. Las NIIF se tuvieron en cuenta para justificar nuestra intervención en la empresa, esto debido a que la aplicación de normas internacionales contables asegurar una mayor calidad en los procesos.(Barth, 2008)

Estados financieros

Los estados financieros o también llamados estados contables, ayudan a conocer la situación financiera y económica de la empresa, suscitando por la necesidad del usuario según su actividad, siendo su objetivo principal informar en una fecha determinada las operaciones y resultados de la situación 15 financieras de la empresa, para que de esta manera el beneficiario tome decisiones económicas. En las empresas los estados financieros ayudan en la toma decisiones ya sean tanto en la inversión, asignación de recursos financieros y crédito; como también ayudan a financiar la solvencia y liquidez de la entidad, donde se generan recursos, se evalúa el origen de los recursos financieros del negocio y se forma un juicio de como se ha manejado el negocio y como evaluar de forma global para que se lleve a cabo la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento de la entidad (Moreno, 2014).

Los estados financieros en esta empresa se verán más optimizados mediante la aplicación de políticas de cartera. Se enfatiza en este aspecto puesto que es sabido que el fraude en los estados financieros es una amenaza importante para la confianza en general de una empresa.(Rezaee, 2005)

Activo

Son los bienes, derecho y otros recursos, resultados de sucesos pasados, que la empresa controla económicamente y de los que espera obtener un beneficio, el conjunto de los activos de la empresa representan la inversión contable que mantiene. Son de ejemplo de activos: los terrenos, los edificios, la maquinaria, los elementos de transporte, las existencias y los derechos de cobro a clientes. (Pérez, 2015)

Cuentas

Una cuenta podría definirse como un “concepto abstracto representativo de una serie de valores patrimoniales de la misma especie”. (Delgado, 2017, p. 5) Por ejemplo, en la oficina de una empresa hay sillas, mesas, estanterías, máquinas de escribir, ficheros, etc. A todos estos elementos patrimoniales se los agrupa en el concepto de “Mobiliario”. Y esto es una cuenta; es decir, un concepto que se materializará en una ficha o folio de un libro. (García, 2008)

Crédito

A través del crédito se considera que es una operación por medio de la cual un acreedor ofrece cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza. Tiene como objetivo, desde el punto de vista empresarial, incrementar la capacidad de gestión con la finalidad de generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa. Dentro del periodo de crédito se indica que: 21 Alargar los periodos de crédito otorgados a clientes podría propiciar un incremento en el volumen de ventas paralelo al aumento de la inversión de las cuentas de clientes, pero a su vez generaría una elevación en los costos financieros de las cuentas por cobrar. (Jaime, 2012) Wolfgang (2017) indica que “el crédito es una herramienta de crecimiento personal y/o

empresarial. Con “el podemos disponer inmediatamente de bienes que nos tomaría mucho tiempo obtener solo con nuestros recursos” (p.25)

Política de Cartera

Procedimiento que se sigue para la recuperación de cartera vigente y de la vencida, conteniendo un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde se muestre cuantos días tiene de retraso, de tal manera que sirva como base de análisis y presión aquellos clientes morosos eventuales, y con mayor presión y quizás llegar a la cancelación del crédito de aquellos clientes tradicionalmente morosos (Wachowicz, 2001).

Stock de cartera Vencida

Para calcular que tan sana es la cartera que la empresa tiene, es importante conocer el Stock de cartera vencida, es decir, conocer cuánto dinero del total que la empresa prestó está pendiente de pago porque tiene atrasadas las cuotas de pago fijadas inicialmente. El Stock de cartera vencida se calcula en valor del dinero y en porcentaje del total de cartera. (Bello, 2018).

Medidas para evaluar los Riesgos

Existen diferentes elementos dentro de las empresas que permiten evaluar el riesgo que toman al momento de otorgar créditos a sus clientes, a estos elementos se les conoce como medidas para la evaluación de riesgo de la cartera, ya que dependiendo del indicador que presenten se puede definir si la cartera es sana o no, además este análisis sirve como insumo para determinar que políticas de cartera se deben tomar y que nivel de riesgo se está dispuesto a asumir. (Bello, 2018).

Gestión Contable

La gestión contable es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. La contabilidad permite conocer la situación económica y financiera de una empresa, así como los resultados de la gestión empresarial, todo esto mediante informes financieros. En palabras simples, podemos decir que la contabilidad toma la información completa de una empresa, la procesa y el resultado son los informes financieros, de los cuales se pueden extraer análisis, estudios y determinar el resultado y rentabilidad de un negocio (Delgado, 2017).

Gasto por Deterioro

Cuando un cliente deja de pagar una deuda e incurre en mora, la empresa que realiza este préstamo debe incurrir en un gasto adicional: las provisiones, estas provisiones corresponden al valor por el cual el cliente incurrió en mora (dependiendo de la política de la compañía), esto con el fin de controlar la pérdida de efectivo y de valor de la empresa, ya que cuando la compañía vende a crédito entiende que es probable que un porcentaje de los clientes a los cuales se les da crédito, no puedan pagar sus obligaciones (Bello, 2018,).

Control Interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Arias, 2015)

Marco Legal

Se debe tener en cuenta principalmente que las normas internacionales de información financiera NIIF para pymes las componen 35 secciones, se tendrá en cuenta todo el marco normativo que encierra el grupo 2.

Se expiden los siguientes decretos para la adopción por primera vez en pymes reglamentarios: Decreto 3022 del 2013, este decreto reglamenta la ley 134 del 2009 sobre el marco normativo de los preparadores de información financiera que conforman el grupo 2, lo expide el ministerio de comercio, industria en donde se anuncia el cronograma de actividades que se aplicaran al marco normativo compuesto por: 26 periodo de preparación de información, fecha de transición, estado de la situación financiera de apertura, periodo de transición y demás normatividad vigente. Decreto 2129 de 2014.

Este decreto reglamentario, modifica las fechas establecidas en el decreto 3022 de 2013, señalando un nuevo plazo para los preparadores del grupo 2, que decidieron aplicar de forma voluntaria el marco técnico normativo del grupo 1. Según el párrafo 4 del artículo 3, del decreto 3022 de 2013. El 22 de junio de 2011 el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP), en cumplimiento de su función, presentó al Gobierno Nacional el Direccionamiento Estratégico del proceso de convergencia de las normas de contabilidad, e información financiera y de aseguramiento de la información, con estándares internacionales, el cual fue ajustado el 6 de julio de 2012 y posteriormente, el 5 de diciembre de 2012.

Que en dicho Direccionamiento Estratégico el CTCP le recomendó al Gobierno Nacional que el proceso de convergencia hacia estándares internacionales de contabilidad e información financiera para las entidades pertenecientes al Grupo 2 se lleve a cabo tomando como referentes

las NIIF para pequeñas y medianas empresas (PYMES), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad

. El presente decreto será aplicable a los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2, detallados a continuación:

Los requisitos del capítulo 10 del marco técnico normativo de información financiera anexo al decreto 2706 de 2012;

Los portafolios de terceros administrados por las sociedades comisionistas de bolsa de valores, los negocios fiduciarios y cualquier otro vehículo de propósito' especial, administrados por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que no establezcan contractualmente aplicar el marco técnico. 27 “normativo establecido en el Anexo del Decreto 2784 de 2012 ni sean de interés ' público.

Cuando sea necesario, el cálculo del número de trabajadores y de los activos totales para establecer la pertenencia al Grupo 2, se hará con base en el promedio de doce (12) meses correspondiente al año anterior al periodo de preparación obligatoria definido en el cronograma establecido en el artículo 3 de este Decreto, o al año inmediatamente anterior al periodo con el cual se determine la obligación de aplicar el Marco Técnico Normativo de que trata este Decreto, en periodos posteriores al periodo de preparación obligatoria aludido.(Decreto 3022, 2013).

Como norma base se emitió la Ley 1314 de 2009, la cual regula los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información en Colombia. Contribuyentes, períodos gravables y antigüedad de la deuda”.

(Estatuto Tributario Colombiano, 1989, p. 80).

De acuerdo a lo reglamentado ley 1314 2009 y el Decreto 2483 de 2018 que debe ser adoptado por todas las empresas en el territorio nacional, adicional se compilan y actualizan los

marcos técnicos de información financiera NIIF para el Grupo 1 y las Normas de Información Financiera para las Pymes, NIIF para las Pymes, con el fin que la información financiera entregada por todas las empresas sea de fácil análisis e interpretación en los demás países.

Contexto

Descripción del entorno de Práctica Profesional

Mi experiencia dentro de la empresa Toyorenault fue muy valiosa tanto en lo profesional como en lo laboral, puesto que adquirí muchos conocimientos sobre la parte contable, financiera y comercial, ingresé el 01 septiembre del 2017 en el cargo de asistente contable, cumpliendo con un contrato a término indefinido.

Empecé laborando junto al gerente, llevando la cartera de proveedores, ingresando compras, manejé el área administrativa como las contrataciones de personal, afiliaciones, pago de seguridad social, organización de archivo y auditoria de cajas diaria, conciliaciones bancarias. Entre otras.

Relación con mis compañeros

La relación con mi compañero siempre fue muy buena, compartimos conocimientos, integraciones, alegrías y trabajos. Siempre se interesaron por saber que conocimientos traía para que la empresa pudiera tomar otro orden organizacional.

Funciones y compromisos establecidos

Entre las funciones establecidas por la empresa para el desarrollo de mi práctica profesional se determinaron: El manejo de Cartera del mismo modo que el estudio de documentos para cupos de crédito asumiendo conciliaciones tanto bancarias como con clientes y por consiguiente la contabilización de documentos, tales como (Recibos de caja, Notas crédito,

facturas de venta, comprobantes de egreso, anticipos); en consecuencia se realiza el descargue de cartera en el sistema Contable SISFEC y se actualiza la base de datos tanto de los cliente como de los proveedores y control de cartera implementado internamente, con el objetivo de facilitar la emisión de informes a la gerencia y la liquidación de impuestos basada en información de los libros auxiliares del sistema contable.

Al conocer el manejo de todas mis funciones encontré muchas falencias en la elaboración de la nómina, en la organización de los arqueos diarios, en los registros de proveedores y en los datos personales de los clientes, en primer lugar, tuve que dar a conocer mi punto de vista en cuanto a los errores encontrados, pero no fui escuchada en el momento sin embargo seguí corrigiendo los errores y avanzando en el conocimiento adquirido en los otros empleos. De igual forma la confianza que me brindo el gerente me dio la oportunidad e intentar de nuevo el control y el orden requerido para evitar reprocesos en las actividades diarias.

Herramientas que me brindo la empresa

Figura 8

Software Sisfec



Fuente: Sisfec

En la empresa desde 2016 se han manejado (2) Softwares Contables, el primero SISFEC. Es un excelente programa para el tipo de trabajo que se realiza en la empresa, donde se manejan anticipos de clientes y terceros, allí se utilizaba los módulos de Contabilidad, Bancos, y Facturación. Dentro de cada módulo se permite manejar las funciones que tenía en los años (2016 a 2019). Desde el 2020, la empresa hizo un cambio de programa financiero a SEO, un paquete contable que permitió manejar Contabilidad, facturación, cartera, tesorería, pero no el de nómina, esto afecta al módulo de contabilidad debido a que se debe hacer el registro por movimiento contable.

Figura 9

Software SEO



Fuente: Sisfec

Actores de la experiencia

En el proceso de mi práctica profesional tuve la oportunidad de contar con el apoyo de los docentes de la universidad minuto de Dios como es la profesora Esmeralda Mendieta quien fue mi orientadora durante el tiempo practica dándome las indicaciones precisas para realizarla bajo los lineamientos específicos. De la empresa donde laboro puedo contar con el apoyo del

contador público Sr Omar Javier Aponte quien fue la persona que con sus conocimientos me ayudo a resolver muchas de las dudas que tenía en su momento sobre todo en la parte tributaria, al igual que al Sr Gustavo Ruiz Monje, el Gerente y propietario de la empresa que me permitió realizar mi practica y cumplir con los requerimientos exigido por la universidad.

Funciones y compromisos establecidos

Entre las funciones establecidas por la empresa para el desarrollo de mi práctica profesional se determinaron:

- Conciliación de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Expedir los certificados de Retención en la fuente y de Industria de Comercio
- Causación de facturas de proveedores nacionales, reembolsos de caja menor, legalización de gastos.
- Manejo y control de gastos generales necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.
- Revisión y análisis de estado de cuenta de proveedores y trabajadores vinculados a la compañía.
- Revisión y conciliación de nómina y liquidaciones de prestaciones sociales.
- Conciliaciones bancarias, verificando saldo extractos versus saldos en libros de contabilidad.
- Control de archivo físico por consecutivo
- Arqueo de caja diaria.

Problemática del proceso

Se evidencia a través de los años la problemática que genera la falta de organización en los procedimientos, y aplicando la práctica profesional y conocimientos académicos de la universidad, se sugiere establecer una organización y distribución de funciones donde se creen independientemente los departamento de pagos a proveedores y tesorería, así como el de facturación, dejando claro fechas de pagos a terceros, proveedores y demás, como por ejemplo que sea solo los viernes y la entrega de facturas a clientes sea para los lunes de cada semana. (Hornngren, 2010).

Al renunciar la auxiliar de cartera en el 2019, la vacante no fue ocupada por nadie; primero que todo porque la empresa estaba pasando por una crisis de liquidez y falta de flujo de efectivo que se empezó a ver por la cantidad de los pagos a proveedores que estaban pendientes y los créditos en los bancos que no esperaban. Me asignaron esta área para llevar el recaudo de la cartera que por cierto superaba 400 millones de pesos en créditos a clientes. Al realizar el análisis y auditoria de cartera se encontró lo siguiente

- En la elaboración y distribución de las facturas de ventas a crédito no hay políticas de control para la entrega de las mismas.
- El cobro de la cartera, es deficiente puesto que no está establecida la gestión de cobro.
- El informe de llamadas entregadas se realizan en Excel por lo tanto no se ve el control de cobro. “Los créditos a las 16 cuentas de ingresos, normalmente representan parte del producto de las ventas, derivándose, que una presentación incorrecta de los ingresos estará incidiendo directamente en una presentación incorrecta también, en las cuentas por cobrar o el efectivo” (Gaitán, 2006, p. 7)

- En ocasiones y por la falta de recaudo hay que financiar al cliente, situación que conlleva a la compañía a un riesgo, puesto que esta contempla contar con dicho ingreso en su totalidad y en el momento oportuno que sería 30 días. (Ochoa, 2012).

- Al no lograr el recaudo en el tiempo normal establecido de 30 días, no se maximizan las utilidades llevando a que la empresa no pueda hacerle frente a las obligaciones a corto plazo. A la falta de tener estados de cartera al día, se evidencia que no hay un seguimiento adecuado del recaudo de la misma, generando que no se logren los objetivos que se requiere. Se evidencia también que no hay área de tesorería y que los dineros recaudados los maneja el mismo dueño. Gaitán (2006) afirma: “Las cuentas por cobrar pueden presentarse inadecuadamente, al incluir saldos importantes que no corresponden a operaciones normales del objeto del negocio, omisión de separar saldos importantes no corrientes o saldos acreedores de consideración, no clasificarse como pasivos” (p. 15)

También se evidencia falta de soportes en algunas cuentas clientes como remisiones, facturas y orden de compras.

En el transcurso del proceso de la práctica y con la ayuda del curso de auditoria que de la universidad que realice con la profesora Yanny Escobar y gracias al trabajo final de la misma pude encontrar un gran hallazgo relevante que dieron paso a una gran investigación financiera, aparte que la empresa estaba pasando por un momento de iliquidez, junto a mi grupo de trabajo de auditoria encontramos que había falta de soportes en cuenta de crédito de algunos clientes en especial, “Aliada para progreso” concesionaria proyecto 4G empresa que le debe a Toyorenault el valor de 279 millones de pesos y que no soporta algunas órdenes de compra, radicaciones y remisiones, le pudimos entregar al dueño un estudio bien realizado de su cartera, aparte de esto

encontré que muchos de los clientes no tenía los datos personales reales y alguno incompletos; por lo tanto no se ve una buena gestión de cobro.

Figura 10

Muestra de cartera vencida a más de 90 días al 31 de diciembre 2018

T# Y Numero	F.Fact.	F.Ven.	Elas	1 A 30 Días	31 A 60 Días	61 A 90 Días	+ De 90 Días	+ De 120 Días	Total
FT 12 22812	201220EP	18430020	11	28,800	79,800	122,000	12,000	42,400	1,200,000
TOTAL									
WICICID - WOLO WIKOM KORRA LIDA									
FT 12 22142	201220EP	65430020	20	92,000					92,000
TOTAL									
FR17M12 - WOTO GLORIA BLAYA									
FT 14 22214	201220EP	26430020	25	86,000					
FT 14 22222	201220EP	13630020	12	126,000					
FT 14 22838	201220EP	18430020	11	92,000					
FT 14 22819	201220EP	26430020	4	38,000					
TOTAL									347,000
7747M1 - TANAYO CANGICO JONHRECARDO									
FT 11 8346	150520EP	15050020	029						340,000
TOTAL									340,000
146679 - USEGA RUIZ JONHRECARDO									
FT 17 3488	201220EP	22122020	39						275,000
TOTAL									275,000
TOTAL GENERAL:				41,894,371	38,238,112	21,797,296	963,900	317,074,900	418,114,669
PORCENTAJES:				9.46	8.66	4.99	0.20	74.29	100

Fuente: Administración Toyorenault

Escenario de vencimiento

ESCENARIO	2020	2019	2018
OPTIMISTA	126	125	125
PROBABLE	167	179	186
PESIMISTA	170	179	186

Fuente: Administración Toyorenault

Figura 11*Escenario de vencimiento*

Fuente: Administración Toyorenault

Propuesta de Mejora

“Diseño de políticas de cuentas por cobrar y recuperación de cartera de crédito en la empresa “Toyorenault Gr”. Se presentó a la gerencia la propuesta de implementar políticas de cartera que garanticen el verdadero efecto de las ventas, enfocando en sentido real el propósito que tiene la empresa y el resultado que busca obtener, teniendo en cuenta que las ventas son realmente efectivas cuando sucede el recaudo que pretende obtener la organización por el desarrollo de su objeto social. Se deja en conocimiento el proceso de convergencia de las NIIF y que debe implementarse basado en unas políticas, en este caso para el departamento de crédito cartera.

Las políticas planteadas están acorde con el objetivo principal que está basado en el establecer lineamientos necesarios para que Toyorenault reconozca de manera adecuada y conforme a la legislación vigente, los hechos económicos que se clasifiquen como cuentas por cobrar, teniendo en cuenta la medición, deterioro y la adecuada revelación. Por lo tanto, se


empieza a ejercer gestión en la búsqueda de normativas que permitan fomentar el diseño adecuado de las políticas de cartera.

El diseño de políticas para la recaudo de cartera vencida de las empresa comerciales es importante porque está relacionado con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones del crédito, para la consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables; para lo cual se plantea como hipótesis la implementación de políticas y procesos para la recaudación de cartera vencida, esto contribuirá a reducir la morosidad en la empresa Toyorenault.

La política de crédito debe estar orientada a alcanzar un aumento en el volumen de las ventas y de las utilidades de la organización, como única finalidad del crédito comercial. Se pretende elaborar una propuesta para el diseño de políticas y procedimientos aplicables en la asignación de créditos y gestión de cartera, para lo cual se efectuará un diagnóstico identificando las principales debilidades relacionadas con la misma, además de estudiar las necesidades del cliente al momento de la negociación.

La alta dirección de la empresa debe trabajar en pro del mejoramiento continuo en sus procesos, para lo cual debe comprometer a todo el personal involucrado, con el fin de implementar estrategias de corto, mediano y largo plazo que contribuyan al logro de los objetivos trazados y propongan alternativas para el fortalecimiento de la organización.

Políticas de cartera

	<p>POLITICAS DE CARTER Y GESTION DE COBRO</p> <p>FECHA DE CREACION: 30 /11 /2019</p> <p>FECHA DE APROBACION 30/11/2019</p>
---	---

Objetivo: Desarrollar normas y procedimientos para establecer parámetros en la asignación de créditos.

Alcance:

Esta política aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión de Cartera, desde el momento de solicitud, aprobación, administración, control del cupo de crédito y recuperación. Las disposiciones contenidas en la presente política son de estricto cumplimiento, y las modificaciones que se requieran, serán efectuadas con la aprobación del Comité de Crédito y Cartera.

Responsable: Auxiliar Contable

Control y seguimiento permanente de las cuentas por cobrar.

Desarrollo de política de cartera: Para la empresa es fundamental tener políticas de cartera estructurada y formalizada siendo efectivos en la administración de la cobranza, se establecerán unos parámetros para lograr que el ente tenga capacidad de solvencia. Por lo tanto, para que esto se ejecute, se efectuarán controles los cuales son:

- El cliente debe presentar la solicitud de crédito suministrando toda la información y documentos solicitados. (Rut, cámara y comercio, cédula de ciudadanía y referencias comerciales).
- Se realizará la verificación de la información proporcionada por el cliente.
- La asignación de cupo en su primera compra no debe exceder el monto de \$500.000 (quinientos mil pesos)
- De acuerdo con el comportamiento crediticio positivo del cliente, trimestralmente se evalúa la ampliación de cupo.
- No está permitido facturar mercancía si el cliente presenta retrasos en sus acuerdos de pago.
- Se realizará un seguimiento semanal a las cuentas por cobrar.
- Recordar al cliente su fecha de pago 5 días antes de su fecha final, haciendo la invitación de estar al día con la empresa.

En casos de mora, se realizará una gestión de cobranza en las cuales tiene las siguientes etapas:

Etapas preventivas: En la administración de la cobranza si ya ha pasado un tiempo oportuno, le recordará al cliente el compromiso que tiene con la empresa, por lo tanto, se le enviara mensajes de texto y/o telefónicos y se le debe enviar por correo electrónico el estado de cuenta.

Etapas administrativas: El cliente ya entra en etapa de mora por lo tanto, se le realiza la llamada para que efectúe su pago.

Etapa pre-jurídica: Cubriendo las etapas anteriores la empresa no ha recibido el pago efectivo del tiempo en mora, transcurriendo los 120 días, de acuerdo al nivel de riesgo procederá al cobro pre-jurídico, en el cual el método a utilizar es el envío de cartas, mensajes de texto, llamadas y en algunos casos, el vendedor realizará una visita.

Etapa jurídica: La empresa realiza el reporte a las centrales de riesgos, dando previo aviso al cliente, y acogiéndose a la ley estatutaria. Métodos para gestionar la cobranza:

- Cartas al cliente
- Llamadas telefónicas
- Correos (si el cliente lo tiene)

Para la gestión de la cobranza se realizará visitas, por parte del vendedor, reportes a centrales de riesgo: “La empresa enviará el reporte al cliente por medio de una carta, explicándole que si no hace efectivo el pago de la obligación se le reportara a las centrales de riesgo con veinte días de anticipación a dicho reporte.” (El congreso de la república de Colombia, 2008, párr. 3) De acuerdo con la Constitución Política de Colombia en su Artículo 15, “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.” (El Presidente de la República de Colombia, 1991)

Horarios de Gestión de Cobranzas

Basados en la Circular Externa 048 de 2008, de la Superintendencia Financiera de Colombia, los horarios adecuados para realizar el cobro ya sea contactos telefónicos y personales se efectuarán en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 7:00 AM a 8:00 PM

Sábados, Domingos y Festivos: De 8:00 AM a 4: PM

Análisis del proceso

¿Por qué se hizo de esa manera y no de otra?

Las actividades realizadas fueron las más adecuadas para las necesidades y las problemáticas que se encontraron en la empresa Toyorenault, porque con ello se ejecutó lo planteado. Sí sirvió debido a que se realizó control interno e inspección de documentos que soportan el proceso de la cartera.

¿Qué resultados obtuvieron?

Los resultados obtenidos le permitieron a la empresa la recuperación de más de 200 millones de pesos y una organización en cuenta por cobrar además de llevar un archivo de cartera en orden y fácil de revisar.

¿A quiénes y para qué sirvieron esos resultados?

Los resultados fueron positivos porque esto le permitió a la empresa tener un mejor flujo de caja para la toma de decisiones. Para mí fue una gran experiencia valiosa poder detectar una falla muy grande y descubrir un fraude que estaba ocurriendo en la empresa, eso ayudo para mi aprendizaje.

¿Qué aprendizajes me deja la experiencia?

Esta experiencia me ayuda a enriquecer mi conocimiento a nivel personal y profesional, me permitió afianzar los conocimientos y valores adquiridos en la práctica, me enseñó que se puede ser competente en el ejercicio de la Contaduría Pública, puesto que contamos con las herramientas necesarias para afrontar cualquier tipo de circunstancia y así velar por mantener la profesión en grande y con orgullo.

¿Qué oportunidades de mejora existen?

En este momento la oportunidad que existe en mejorar el área de ventas e inventario puesto que no hay un orden en la entrega de mercancía y recibido de la misma, además no se ve un procedimiento en el manejo de inventario. También veo la oportunidad de mejorar el área de seguridad en el trabajo debido a que no vi control en el manejo de autocuidado y por el alto riesgo por ser una empresa que sus activos son repuestos.

¿Cómo evalúa la comunidad/institución la intervención?

Fui reconocida por el trabajo realizado, por haber analizado con dedicación y compromiso la problemática hallada en el área de cartera.

¿Qué aporta a la comunidad/institución en la que se realizó la práctica profesional?

Aporté el conocimiento que obtuve a lo largo de mi carrera, además las experiencias con otros trabajos donde laboré, llevé ideas para una mejor organización en cuanto archivos y así evitar reprocesos.

Capacité al personal de caja para un mejor manejo en los registros contables y realización de los comprobantes y orden de los soportes.

Reorganicé el archivo de cartera de proveedores y clientes con el fin de agilizar la búsqueda de los mismos.

Recupere el 50% de la cartera que se encontraba en mora por más de 120 días beneficiando la toma de decisiones.

Encontré errores en los soportes de venta a clientes créditos.

Actualicé base de datos de todos los clientes facilitando la información exógena.

Devolución

En esta fase se presentan de manera condensada, los resultados del proceso de la práctica profesional, mostrando con hechos relevantes el diseño de las políticas de cuentas por cobrar, la cuales muestran el trabajo que realicé.

Dichas políticas fueron presentadas a las directivas de la empresa, donde después de la revisión y corrección, fueron aprobadas para la puesta en marcha.

Las políticas diseñadas podrán ser modificadas cuando se requiera, según los cambios que se generen.

Figura 12

Políticas de cartera


Políticas de cartera	
	<p>POLITICAS DE CARTER Y GESTION DE COBRO</p> <p>FECHA DE CREACION: 30 /11 /2019</p> <p>FECHA DE APROBACION 30/11/2019</p>
<p>Objetivo: Desarrollar normas y procedimientos para establecer parámetros en la asignación de créditos.</p> <p>Alcance:</p> <p>Esta política aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión de Cartera, desde el momento de solicitud, aprobación, administración, control del cupo de crédito y recuperación. Las disposiciones contenidas en la presente política son de estricto cumplimiento, y las modificaciones que se requieran, serán efectuadas con la aprobación del Comité de Crédito y Cartera.</p> <p>Responsable: Auxiliar Contable</p> <p>Control y seguimiento permanente de las cuentas por cobrar.</p> <p>Desarrollo de política de cartera: Para la empresa es fundamental tener políticas de cartera estructurada y formalizada siendo efectivos en la administración de la cobranza, se</p>	

Figura 13

Políticas de cartera

Etapa administrativa: El cliente ya entra en etapa de mora por la tanto, se le realiza la llamada para que efectúe su pago.

Etapa pre-jurídica: Cubriendo las etapas anteriores la empresa no ha recibido el pago efectivo del tiempo en mora, transcurriendo los 120 días, de acuerdo al nivel de riesgo procederá al cobro pre-jurídico, en el cual el método a utilizar es el envío de cartas, mensajes de texto, llamadas y en algunos casos, el vendedor realizará una visita.

Etapa jurídica: La empresa realiza el reporte a las centrales de riesgos, dando previo aviso al cliente, y acogiéndose a la ley estatutaria. Métodos para gestionar la cobranza:

- Cartas al cliente
- Llamadas telefónicas
- Correos (si el cliente lo tiene)

Para la gestión de la cobranza se realizará visitas, por parte del vendedor, reportes a centrales de riesgo: “La empresa enviará el reporte al cliente por medio de una carta, explicándole que si no hace efectivo el pago de la obligación se le reportara a las centrales de riesgo con veinte días de anticipación a dicho reporte.” (El congreso de la república de Colombia, 2008, párr. 3) De acuerdo con la Constitución Política de Colombia en su Artículo 15, “todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.” (El Presidente de la República de Colombia, 1991)

Figura 14*Políticas de cartera***Horarios de Gestión de Cobranzas**

Basados en la Circular Externa 048 de 2008, de la Superintendencia Financiera de Colombia, los horarios adecuados para realizar el cobro ya sea contactos telefónicos y personales se efectuarán en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 7:00 AM a 8:00 PM

Sábados, Domingos y Festivos: De 8:00 AM a 6:00 PM.



TOYORENAULT GR
Gustavo Ruiz Monje Nit. 7.693.755-0
Calle 2 No. 4-67 Tel. 860 32 82
Cel. 316 692 6322 - 316 466 2471

Recibido y aprobado

GUSTAVO RUIZ MONJE

Gerente propietario

Figura 15*Acta de entrega*

Neiva, 30 de noviembre 2019

ACTA DE ENTREGA
POLITICAS DE CARTERA EMPRESA TOYORENAULT GR

Hago entrega formal al sr GUSTAVO RUIZ MONJE Gerente propietario, las políticas de cartera que diseñé con fin de controlar la asignación de créditos y recaudo de las cuentas por cobrar.

Estas políticas pueden ser modificadas según sea la necesidad y así lo requiera los directivos de la empresa, es importante resaltar que el desarrollo de este proceso fue con autorización y respaldo de la gerencia general de Toyoreanult y con la asesoría de los docentes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Se hizo el análisis con bases contable solidas teniendo especial cuidado en las orientaciones de las normas internacionales de información financiera NIIF para Pymes.

Cordialmente,

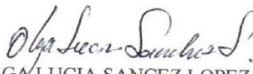

OLGA LUCIA SANCEZ LOPEZ
Estudiante Contaduría Publica
Universidad Minuto de Dios

Figura 15

Carta de aprobación



Neiva, 5 de Diciembre 2019

APROBACION Y ACEPTACION
DEL MANUAL DE POLITICAS DE CARTERA

Yo Gustavo Ruiz Monje manifiesto que recibí el 30 de noviembre 2019 el manual de políticas de cartera por parte de la Sra. Olga Lucia Sánchez López, quien ocupa el cargo de asistente contable de nuestra empresa Toyorenault, este manual contiene los lineamientos y procedimientos de manejo de las cuentas por cobrar y asignación de créditos que debo aplicar para llevar un control en el área mencionada.

El cual apruebo y acepto de manera inmediata con el fin agilizar la gestión en esta área además reconozco y agradezco el trabajo y la diligencia realizada por la asistente quien organizó, analizó y llevo a cabo toda la realización de estas políticas.

Atentamente,


GUSTAVO RUIZ MONJE
Gerente Toyorenault Gr



Calle 2 No. 4 – 67 Neiva Tel. 8 603282 Cel. 316 6926326
e-mail: toyorenaultgr2009@hotmail.com

Conclusiones

Diseñé las políticas de cartera, las cual me llevó a cumplir grandes desafíos e integración de todas las áreas de la organización, basados en la normatividad, nacional y local y al final medir los resultados de la gestión del proceso efectuado.

Realicé el diagnóstico del proceso y el impacto que estaba teniendo la empresa por no contar con un control para la gestión de cartera y las afectaciones que dieron lugar en el flujo de caja.

Identifiqué el comportamiento y morosidad de la cartera, lo cual nos permitió realizar un indicador de cumplimiento de pago de las facturas y fortalecimiento de la gestión de cobro para evitar excesos en los incumplimientos de pago.

Detallé dentro del instructivo de recaudo de cartera que se realicé para la compañía el paso a paso para clasificar la cartera de acuerdo a la edad de vencimiento del pago que deben realizar los clientes.

Establecí las funciones que debe realizar la persona encargada del proceso de gestión de la cartera y las actividades, responsabilidades, tiempos de ejecución de actividades, descripción de la actividad y los documentos que soportan el proceso.

Con ayuda administrativas se diseñó el formato de crédito para el control de asignación de créditos.

Recomendaciones

Al finalizar este proceso de formación y de Práctica tenemos algunas recomendaciones para la asignatura de Práctica Profesional, la empresa donde realicé y la universidad:

Las empresas, deben optar por establecer una política de asignación de crédito a sus clientes, estipulación de los tiempos de pago; puesto que esto afecta la liquidez de la empresa y se tendría que incurrir en gastos adicionales.

También se deben diseñar políticas en otras áreas, como en el área de inventarios donde lleve control de la mercancía que entra y la mercancía que sale de los almacenes de ventas

La universidad, fortalecimiento en las materias que son de enfoque de la carrera, como tributaria, auditoria, auditoria de sistemas, contabilidad, con mayor intensidad en los horarios y adecuar espacios como laboratorios contables para realizar ejercicios prácticos como la liquidación de los impuestos desde la página de la DIAN, auditar los sistemas contables y todas aquellas áreas que nos permiten ser profesionales más competitivos.

Referencias

- Aguirre, Ceballos, y Diana Carolina. 2014. «Análisis de recuperación y rotación de cartera e inventarios.»
- Arriaga, Diana Lorena Abad. 2017. «PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL RECAUDO DE CARTERA DE COOTRAEMCALI». 90.
- Assefa, F., A. Mosse, y Y. H/Michael. 2011. «Assessment of Clients' Satisfaction with Health Service Deliveries at Jimma University Specialized Hospital». *Ethiopian Journal of Health Sciences* 21(2):101-10. doi: 10.4314/ejhs.v21i2.69050.
- Aya Martínez, Nidia. 2018. «Mejora en los procesos de cartera mediante la implementación de políticas para incrementar los estándares de seguridad de las operaciones contables en la empresa Majolica Trading C.I S. A». Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Bacca, Bedoya, y Gabriel Alejandro. 2018. «Análisis de cartera en la empresa BIOTOSCANA FARMA S.A.» Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Barth, Mary E., Wayne R. Landsman, y Mark H. Lang. 2008. «International Accounting Standards and Accounting Quality». *Journal of Accounting Research* 46(3):467-98. doi: 10.1111/j.1475-679X.2008.00287.x.
- Buzacott, John A., y Rachel Q. Zhang. 2004. «Inventory Management with Asset-Based Financing». *Management Science* 50(9):1274-92. doi: 10.1287/mnsc.1040.0278.
- carolina.moncayo. 2019. «Deterioro de las cuentas por cobrar». *Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia*. Recuperado 25 de octubre de 2020 (<https://www.incp.org.co/deterioro-las-cuentas-cobrar/>).
- Chávez Tafur, Jorge. 2006. *Aprender de la experiencia: una metodología para la sistematización*. Lima: Asociación ETC Andes : Fundación ILEIA.
- Gutiérrez, Claudia Arelis López. s. f. «AUDITORÍA INTERNA A LOS PROCESOS DEL ÁREA DE CARTERA DE LA SOCIEDAD MÉDICA DEL ORIENTE LTDA, EN EL MUNICIPIO DE SARAVERENA». 82.

- henryo. 2019. «inventarios – Revista de Logística». *revistadelogistica*. Recuperado 25 de octubre de 2020 (<https://revistadelogistica.com/tag/inventarios/>).
- Hernández-Luis, Alejandro. 2019. «El diseño de políticas: actividad, teoría y marco analítico». *CUADERNOS DEL CENDES* 40.
- lopera, Maria. 2019. «ventas». *Revista Escuela de Negocios y Dirección*. Recuperado 25 de octubre de 2020 (<https://br.escueladenegociosydireccion.com/tag/ventas/>).
- Mera, Arana, y Jacklyn Milagritos. 2018. «La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017». *Universidad Privada del Norte*.
- Mian, Shehzad L., y Clifford W. Smith. 1992. «Accounts Receivable Management Policy: Theory and Evidence». *The Journal of Finance* 47(1):169-200. doi: 10.1111/j.1540-6261.1992.tb03982.x.
- Novoa, Aldana, y Diana Paola. 2018. «Proceso de mejora para el área de cartera de la Fundación Ictus en el periodo de agosto a enero de 2018.» Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Padilla, Víctor Manuel García. s. f. «Introducción a las Finanzas». 25.
- Quiroga, Miriam. 2015. «Cliente - Qué es, definición y concepto | Economipedia». *Economipedia*. Recuperado 25 de octubre de 2020 (<https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>).
- Rezaee, Zabihollah. 2005. «Causes, Consequences, and Deterrence of Financial Statement Fraud». *Critical Perspectives on Accounting* 16(3):277-98. doi: 10.1016/S1045-2354(03)00072-8.
- Ronald, Stivens. 2020. «¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?» *Rankia*. Recuperado 25 de octubre de 2020 (<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>).

- Sagner T, Andres. 2012. «EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO: ANALISIS Y APLICACION AL CASO DE CHILE». *Revista de análisis económico* 27(1):27-53. doi: 10.4067/S0718-88702012000100002.
- Saraguro, Saraguro, y Jessica Elizabeth. 2019a. «ANÁLISIS DE RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN LA EMPRESA DE REPUESTOS AUTOMOTRIZ EL BODY.»
- Saraguro, Saraguro, y Jessica Elizabeth. 2019b. «ANÁLISIS DE RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES EN LA EMPRESA DE REPUESTOS AUTOMOTRIZ EL BODY.»
- Valenzuela Fernández, Leslier Maureen, y Leslier Maureen Valenzuela Fernández. 2009. «La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa: diseño de un modelo explicativo como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas de marketing». info:eu-repo/semantics/doctoralThesis, Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones, Madrid.
- Vilá, Daniel Villalba. 2016. *Teoría y práctica de la gestión de carteras*. Bolsas y Mercados Españoles.
- Villegas, Angélica María Osorio. s. f. «PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS DEPARTAMENTO DE DERECHO PROCESAL». 121.
- Yaurivilca Barreto, Paola Anali, y Teodosia Gastelú Ayala. 2019. «Gestión de las cuentas por cobrar: Una herramienta para mejorar las finanzas». *Universidad Peruana Unión*.

Anexos

Muestra del formato de solicitud de crédito que se diseñó para Toyorenault gr.



FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO INFORMACION PERSONAL

NOMBRE COMPLETO		CELULAR	
CEDULA DE CIUDADANIA	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA	
TELEFONO FIJO	CELULAR		
DIRECCION DOMICILIO			
BARRIO	CIUDAD		
CORREO ELECTRONICO			
OCUPACION	INGRESOS (\$)		
EMPRESA EN QUE LABORA			

REFERENCIA FAMILIAR

NOMBRE COMPLETO			
CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO		
CELULAR			
NOMBRE COMPLETO			
CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO		
CELULAR			



Calle 2 No. 4 – 67 Neiva Tel. 8 603282 Cel. 316 466 2471
e-mail: toyorenaultgr2009@hotmail.com



REFERENCIA COMERCIAL

NOMBRE DE LA EMPRESA			
CUPO (\$)		TELEFONO FIJO	
CELULAR		AÑOS CON CREDITO	
NOMBRE DE LA EMPRESA			
CUPO (\$)		TELEFONO FIJO	
CELULAR		AÑOS CON CREDITO	
ASESOR		CUPO AUTORIZADO	

AVISO PROTECCIÓN DE DATOS

Con la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas, con el diligenciamiento de este formulario se requiere obtener su autorización a nuestra compañía para que de manera libre, expresa, voluntaria, y debidamente informada, le permita recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, y en general dar tratamiento, a los datos que han sido suministrados por usted y que se han incorporado en las distintas bases de datos con que cuentan las Empresas. Esta información es y será utilizada de acuerdo con las finalidades para las cuales fue suministrada y en el ejercicio del objeto social de la compañía.

Firma: _____

Nombre Completo: _____

Cedula de Ciudadanía: _____ de _____



Calle 2 No. 4 – 67 Neiva Tel. 8 603282 Cel. 316 466 2471

e-mail: toyorenaultgr2009@hotmail.com



PAGARE No. _____

Yo, _____ (deudor), mayor de edad, identificado (a) como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, por medio del presente escrito manifiesto, lo siguiente:

PRIMERO: que debo y pagare, incondicional y solidariamente a la orden de **TOYORENAULT GR** o a la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos sobre este pagare, la suma de cierta de _____ pesos M/CTE (\$ _____), pesos moneda legal colombiana.

SEGUNDO: que el pago total de la mencionada obligación se efectuara en un solo contado, el día ____ del mes de _____ del año _____ en las dependencias de **TOYORENAULT GR** ubicada en la ciudad de Neiva o en su Cuenta Bancaria Corriente No. 233019769 del banco BBVA.

TERCERO: que en caso de mora pagare a **TOYORENAULT GR** o a la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos, intereses de mora a la más alta tasa permitida por la ley, desde el día siguiente a la fecha de exigibilidad del presente pagare, hasta cuando su pago total se efectuó.

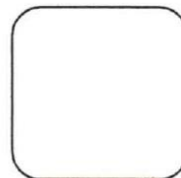
CUARTO: expresamente declaro excusado el protesto del presente pagare y los requerimientos judiciales o extrajudiciales para la constitución en mora.

QUINTO: en caso de que haya lugar el recaudo judicial o extrajudicial de la obligación contenida en el presente título valor será a mi cargo las costas judiciales y/o los honorarios que se causen por tal razón.

En constancia de lo anterior, se suscribe en la ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ del año _____.

EL DEUDOR

Firma: _____
 Nombre: _____
 Cedula de Ciudadanía No.: _____ de _____



Calle 2 No. 4 – 67 Neiva Tel. 8 603282 Cel. 316 466 2471
 e-mail: toyorenaultgr2009@hotmail.com



Señores:
TOYORENAULT GR
Neiva.

REFERENCIA: AUTORIZACION PARA LLENAR ESPACIOS EN BLANCO DEL PAGARE No.

_____.

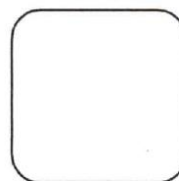
Yo, _____ mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio, por medio del presente escrito manifiesto que le faculto a usted, de manera permanente e irrevocable para que, en caso de incumplimiento en el pago oportuno de alguna de las obligaciones que hemos adquirido con usted, derivadas de los negocios comerciales y contractuales bien sean verbales o escritos, sin previo aviso, proceda a llenar los espacios en blanco del pagaré No. _____, que he suscrito en la fecha a su favor y que se anexa, con el fin de convertir el pagare, en un documento que presenta mérito ejecutivo y que está sujeto a los parámetros legales del artículo 622 del código de comercio.

1. El espacio correspondiente a "la suma cierta de "se llenará por una suma igual a la que resulte pendiente de pago de todas las obligaciones contraídas con el acreedor, por concepto de capital, intereses, seguros, cobranza extrajudicial, según la contabilidad del acreedor a la fecha en que sea llenado el pagare.
2. El espacio correspondiente a la fecha en que se debe hacer el pago, se llenara con la fecha correspondiente al día en que sea llenado el pagare fecha que se entiende que es la de su vencimiento.

En constancia de lo anterior firmamos la presente autorización, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

EL DEUDOR

Firma: _____
Nombre: _____
Cedula de Ciudadanía No.: _____ de _____



Calle 2 No. 4 – 67 Neiva Tel. 8 603282 Cel. 316 466 2471
e-mail: toyorenaultgr2009@hotmail.com