



**Gestión de Cobranza para la recuperación de Cartera Vencida en la Empresa PSIA**

**PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA**

**DIBA YOMARA PARRA MURILLO**

**ID: 517391**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – VIRTUAL Y A DISTANCIA**

**PROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA**

**BOGOTÁ, D. C.**

**2019**



**Gestión de Cobranza para la recuperación de Cartera Vencida en la Empresa PSIA**

**PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA**

**DIBA YOMARA PARRA MURILLO**

**ID: 517391**

**Proyecto presentado como requisito para las prácticas de grado**

**Vínculo Laboral**

**Tutor:**

**Jasleidy Astrid Prada Segura**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – VIRTUAL Y A DISTANCIA**

**PROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA**

**BOGOTÁ, D. C.**

**2019**

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
Justificación .....	10
Planteamiento del problema.....	11
Marco referencial .....	12
Marco legal .....	16
Metodología .....	17
Capítulo 1. Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante .....	18
1.1 Descripción del entorno de práctica profesional .....	18
1.1.1    Reseña histórica .....	18
1.1.2    Misión, visión y valores corporativos.....	19
1.1.3    Organigrama con la ubicación del practicante.....	20
1.1.4    Logros de la empresa.....	21
1.1.5    Descripción del área funcional donde se desempeñó .....	22
1.1.6    Matriz FODA de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD .....	22
LTDA de acuerdo a la experiencia de práctica realizada. ....	22
1.1.7    Descripción de herramientas y recursos utilizados.....	23
1.2    Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.....	24

	4
1.3 Funciones y/o compromisos establecidos .....	24
1.4 Plan de trabajo .....	25
1.5 Objetivo de la práctica profesional.....	25
1.5.1 Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivos específicos .....	26
1.6 Actividades semanales .....	26
1.6.1 Productos a realizar o realizados.....	27
Capítulo 2. Resultados de la práctica profesional .....	29
2.1 Descripción de las actividades realizadas .....	29
2.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo	37
2.3 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo.....	41
Capítulo 3. Evaluación general de la práctica.....	43
3.1 Resultados alcanzados.....	43
3.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales.....	45
3.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica .....	46
Referencias.....	48
Apéndice A: Referencia Laboral .....	51
Apéndice B: Plan de trabajo .....	52

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Cronograma .....	27
Tabla 2. Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado .....	30
Tabla 3. Identificación asignaturas de Componente Específico Profesional por subcomponente	37
Tabla 4. Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional .....	38
Tabla 5. Beneficios logrados en el período de trabajo de campo .....	41
Tabla 6. Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA. ....	43

### **Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA .....	21
Figura 2. Matriz DOFA de la estudiante. Fuente: elaboración propia.....	23
Figura 3. Frecuencia de actividades de Trabajo de Campo Práctica Profesional .....	29

## **Resumen**

Se logra evidenciar el proceso de gestión y actualización de cartera morosa realizado durante la práctica profesional en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, determinando los efectos en su optimización a través del método inductivo, aplicando una metodología cualitativa, la cual nos permitió recolectar la información haciendo una revisión de los documentos contables que la empresa maneja para este proceso, donde se obtuvo como resultado un modelo de gestión de cobranza para la mejora continua en el recaudo de cuentas por cobrar, reflejando la realidad económica de la compañía.

**Palabras clave:** gestión, actualización, cartera morosa, optimización, revisión, cobranza.

## **Abstract**

This report aims to highlight the process of management and updating of delinquent portfolio made during the professional practice at the company PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, determining the effects on its optimization through the inductive method, applying a qualitative methodology, which allowed us to collect the information making a review of the accounting documents that the company manages for this process, which resulted in a collection management model for continuous improvement in the collection of accounts receivable, reflecting the economic reality of the company.

**Keywords:** management, updating, delinquent portfolio, optimization, review, collection.

## **Introducción**

La práctica profesional es la incursión inicial a la vida laboral donde se combinan los conocimientos recibidos en la universidad, con el actuar y la forma en que estos se aplican, además permite al estudiante universitario ampliar sus conocimientos, interactuando con el sector real e identificando las problemáticas que surgen en el ejercicio de su profesión, aplicando ante todo la ética, la imparcialidad y otros valores que son insignia de su comportamiento, que le permitirán abrirse mejor al mercado laboral.

En este informe de práctica se exponen los principales aspectos del proceso realizado, en la función de práctica en Vínculo Laboral, en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, durante el período comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2018.

A continuación se describe el proceso de la practica en tres capítulos, inicialmente se presenta el título de la investigación, el resumen, la formulación del problema, la cual contiene lo diagnosticado en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, identificado previamente a la realización de la práctica profesional Vínculo Laboral, el pronóstico que se estableció de acuerdo a lo diagnosticado y posteriormente se establece la pregunta problema, de la cual se obtiene el objetivo general y los específicos, finalmente se presenta la metodología utilizada y el marco referencial que contiene los aspectos conceptuales y legales para llevar a cabo la investigación.

En el Capítulo 1 se presentan una descripción general del contexto de la empresa donde se desarrolló la función de la práctica profesional Vínculo Laboral, empieza con una descripción del entorno de la práctica, se presenta la reseña histórica de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, la Misión, Visión y Valores Corporativos. Luego en el organigrama se

muestra la ubicación de la practicante, se resaltan algunos logros que ha tenido la empresa, se describe el lugar del área funcional de desempeño y la Matriz DOFA del estudiante.

Se hace un análisis de la experiencia en el campo laboral, posterior a esto se explican las herramientas y recursos utilizados, los datos del interlocutor, las funciones y compromisos establecidos y que son coherentes con el plan de trabajo, su objetivo y una relación semanal de las actividades realizadas además de los resultados obtenidos.

En el Capítulo 2 Resultados de la Práctica Profesional, se relacionan las actividades programadas y se hace un análisis de la relación teoría- práctica en la aplicación del proyecto, y una valoración del modelo de negocio que se lleva a cabo y por ser una empresa relativamente nueva en el mercado, las malas experiencias en cuanto a la cartera morosa por no tener estrategias de cobro a los clientes ni personal capacitado, que en cambio de generar rentabilidad, se ha convertido en pérdida de ingresos, por lo que dentro del proceso de la práctica profesional se propone manejar la norma que prevé cambios positivos optando por el desarrollo del instrumento financiero NIIF 9 para producir a corto plazo un mejoramiento significativo en la calidad crediticia. Finalmente se hace una evaluación de lo ejecutado con los beneficios logrados en el proceso de práctica en la función Vínculo Laboral. Y para finalizar, en el Capítulo 3 Evaluación General de la práctica, se muestran los resultados alcanzados, al igual, que los beneficios logrados para el perfil profesional una vez terminadas las prácticas profesionales, finalmente se describen las conclusiones y las recomendaciones generales para la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, y para la universidad Minuto de Dios.

### **Justificación**

El buen manejo de los recursos de toda compañía está en las ventas los cuales implica el desarrollo de procesos de comercialización de manera eficaz y un capital de recurso humano capacitado en el área contable, que sea profesional en la gestión de créditos y recaudos, donde involucre toma de decisiones que le permitan determinar con el cliente las mejores condiciones para vender los productos que ofrece la compañía, con un manejo de requisitos a fin conocer datos importantes de los compradores tales como: información financiera, cupos de crédito de cada cliente, lo que garantizará a la compañía un efectivo recaudo de los dineros.

En la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, donde se llevó a cabo el proceso de la práctica profesional, se evidencia la ausencia de personal capacitado para el área de recaudo de cartera. El gerente de la compañía reconoce la baja productividad por parte de la persona encargada, el atraso en la alimentación de la información contable, ocasionando que los informes financieros no se ajusten a la realidad económica de la empresa, además no cuentan con archivos de clientes completos a la hora de revisar el estado de cartera vigente y confiable.

Se propone un plan de trabajo por parte de la practicante, que permita aplicar un modelo de gestión de crédito y cobranzas que proporcionará información adecuada a: gerente, analistas de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios. Y cumple la función de otorgar una herramienta adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes. Por lo que es imprescindible y necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente que permita tomar decisiones hacia la productividad de la organización.

### **Planteamiento del problema**

En Colombia y a nivel general, una de las falencias que tienen las empresas cuya actividad es vender productos financiados, es el recaudo de la cartera, siendo está considerada como el pilar de éxito o de fracaso de las compañías, por eso es importante realizar una investigación que determine los indicadores de gestión de cobranza, para un seguimiento oportuno del comportamiento de la morosidad.

La problemática que presenta la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, está caracterizada por la usencia de personal capacitado para aplicar procesos formales que minoren el procedimiento para la recuperación de la cartera vencida, es por ello que el estudio se justifica principalmente en esta necesidad.

### **Pregunta del problema**

¿Cómo mejorar el proceso de recaudo de cartera morosa en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA?

### **Marco referencial**

Para Meybol y Martínez (2016), los procesos de cobranza son “un plan estratégico que nos permite mantener una buena liquidez dentro de la empresa” (p. 88). Todas las instituciones tienen la necesidad de llevar un control en su cartera y la prevención de la cartera vencida, por lo que es importante tener establecido las políticas para el recaudo de las cuentas por cobrar que permitan realizar una cobranza eficaz y eficiente, de esta manera se reducirán los valores registrados en las cuentas por cobrar y a su vez se incrementará la rentabilidad al final del ejercicio económico del año.

Los cambios en el ámbito de producción global, están asociados a la crisis financiera, que ha generado un gran impacto en el desarrollo económico de las naciones, afectando de manera brusca a diversas economías. “Las crisis de las instituciones financieras son un fenómeno común en todo el mundo. En todos estos casos, y especialmente en los países en desarrollo, las crisis trajeron grandes pérdidas de rentabilidad y graves restricciones en la provisión de crédito para la inversión y el comercio”. (Mayorga Tayo, 2014).

Según Vera (2013), cuando habla de la morosidad en algunos sistemas financieros, recalca que:

*Dentro de un contexto de trabajo se demuestra que el índice de morosidad de una institución financiera seleccionada es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito así como también por la situación económica regional de los sectores económicos que son financiados, también por las políticas y reglamentos de la institución para el otorgamiento de los créditos así como para su recuperación (p. 11).*

Es normal que tanto personas naturales como jurídicas tengan pasivos acumulados, por diferentes razones económicas, en el papel de gestión de cobranza es importante capacitar al

personal en técnicas y tácticas como: manejo de la argumentación típica del cliente moroso, manejo de personalidades difíciles, tipos de deudores, pautas y lenguaje para el contacto con el cliente, negociación, perfil del cliente moroso, así como completa comprensión y utilización de las herramientas de cobranza, de tal manera que se logre censurar al cliente y concientizarlo de las fechas establecida de pago, haciéndole sentir que usted entiende y comprende lo que siente el Cliente

De acuerdo con Zamora (2014) en su investigación sobre los fundamentos del procedimiento administrativo de cobro coactivo, asevera que, “el desconocimiento respecto de la normatividad y procesos de cobro coactivo como una actividad de recaudo, ha generado confusión y pérdida de recursos en la administración pública, frente a las relaciones entre la administración y sus deudores” (p. 1).

En Colombia los antecedentes históricos surgen en el siglo XIX, como orden constitucional y legal que radicada en cabeza de las entidades que ejercían el cobro de los tributos, con la expedición de la ley 6, se creó la Contaduría General de Hacienda, su función era examinar y fenecer las cuentas y ejercer jurisdicción coactiva para el recaudo de las mismas a la cual se le atribuyó la competencia para hacer efectivas dichas obligaciones mediante el cobro coactivo.

*Para(Díaz, 2014) en el análisis del riesgo financiero dice que,*

*El estudio y medición del riesgo financiero se torna de suma importancia sobre todo para las pymes, las cuales son más sensibles a la incertidumbre del mercado, en especial si tenemos en cuenta que los modelos utilizados hasta hoy tienen principalmente aplicación y están enfocados a empresas que cotizan en el mercado de capitales (p. 2).*

La actividad financiera es un componente esencial para el buen funcionamiento de una organización, pero se hace más notorio en la Pymes, ya que cualquier detalle puede resultar

decisivo; por su tamaño y tipo de mercado, esta actividad debe realizarse de manera minuciosa puesto que son más sensibles al riesgo de mercado y precios, riesgo de crédito, de liquidez, riesgo legal y operacional.

De acuerdo con Parrales (2013), “se puedan generar estrategias que permitan prevenir la morosidad y establecer técnicas de cobranzas efectivas”. Teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes de la empresa después del efectivo, recuperar la cartera vencida se ha convertido en un verdadero reto para las empresas, por lo tanto la capacidad de mejorar este recurso será de vital importancia para la empresa, ya que mientras el dinero de la empresa se encuentre en manos de los clientes, esta debe seguir operando, porque aunque las ventas puedan estar en el máximo, si las cuentas por cobra se mantienen altas o se siguen incrementando, la empresa podría verse en una situación económica difícil.

Para lo primero que se debe estar preparado es para dar buen manejo a las cuentas por cobrar cuando la actividad económica se trata de financiamiento, ya que en todo proceso de venta, se genera una factura, se adquiere un cliente y se nace una cuenta por cobrar, la inmediatez en el inicio de acciones del área encargada de cobro, es fundamental a la hora de presentarse el impago por parte del cliente.

Para Camacho (2015), “reducir el impacto de la morosidad es uno de los principales objetivos de las empresas” (p. 3). Por eso todos los días es necesario estar en constante revisión de las cuentas por cobrar, aunque parezca una tarea aburridora y ardua, ya que la recopilación de información de clientes es importante a la hora de empezar un proceso de cobro.

Cuando los clientes presentan incumplimiento en el pago de sus créditos, es la pesadilla más difícil de enfrentar, de ahí que es importante analizar bien al cliente antes de financiarle un producto, estableciendo un procedimiento para verificar que los datos brindados, sean verdaderos

y acordes a su solvencia e historial crediticio; de igual forma es importante contar con una persona que solamente este dedicada a controlar la gestión de los créditos y que esté en constante comunicación con los clientes y con el gerente de la empresa de tal manera que pueda como dice Calderón (2016) “brindar algunas recomendaciones que ayuden a la reducción de la mora, como una de las principales causas que afectan directamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.”

Para Clavijo (2016), “El microcrédito es una modalidad de préstamos orientada a financiar microempresas, hogares y personas que tienen acceso limitado al mercado de crédito formal.” El sector financiero colombiano ha hecho importantes esfuerzos para ampliar los niveles de cobertura en la población a través de las micro finanzas, convirtiéndose en una manera de sobrevivir, ya sea como persona o como micro empresa, ya que la mayoría de las personas que deciden emprender no cuentan con el capital suficiente para empezar su negocio por lo que se ven en la necesidad de incurrir en entidades financieras.

## Marco legal

**Artículo 145. Deducción de deudas de dudoso o difícil cobro.** Modificado Ley 1819/2016, art. 87. Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad, podrán deducir las cantidades razonables que fije el reglamento como deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, siempre que tales deudas se hayan originado en operaciones productoras de renta, correspondan a cartera vencida y se cumplan los demás requisitos legales (L. Icatat. Instituto Colombiano de Investigación Contable y Análisis Financiero, 2016).

**Artículo 2° de la Ley 1314 de 2009, que establece el ámbito de aplicación,** y aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad, así como a los contadores públicos, funcionarios y demás personas encargadas de la preparación de estados financieros y otra información financiera, de su promulgación y aseguramiento.

**Parágrafo:** Deberán sujetarse a esta ley y a las normas que se expidan con base en ella, quienes sin estar obligados a observarla pretendan hacer valer su información como prueba.

**Decreto 2706 de 2012. Marco Técnico Normativo de Información Financiera para las micro empresas.**

El objetivo de esta norma es presentar las directrices que conforman el marco técnico de contabilidad para las microempresas, las cuales deben ser consideradas, al momento de elaborar y presentar, los estados financieros de propósito general, según las necesidades y el sector de la economía en que se encuentra el micro empresario. (Decreto 2706 de 2012)

## **Metodología**

Para Taylor y Bogdan (1987), la metodología cualitativa se refiere, entonces, a procedimientos que posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos. Son los conceptos los que permiten la reducción de complejidad y es mediante el establecimiento de relaciones entre estos conceptos que se genera la coherencia interna del producto científico.

El análisis llevado a cabo permitió evidenciar las competencias, adquiridas durante la formación académica, necesarias para el análisis e investigación de los procesos contables llevados a cabo en una compañía.

## **Capítulo 1. Descripción general del contexto de práctica profesional en Donde trabaja el estudiante**

En este capítulo se presenta la descripción general del contexto de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA donde se realizó la práctica profesional en la función en *Vínculo Laboral* y el plan de trabajo realizado en ella, en el período comprendido entre los meses de mayo a agosto de 2018

### **1.1 Descripción del entorno de práctica profesional**

A continuación, se presentan los principales elementos del entorno donde se desarrolló la práctica profesional.

Nombre de la empresa: PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA

Dirección: calle 69 No 19-73

Teléfono: 2170697

Página Web: <http://www.psiaseguridad.com/>

**1.1.1 Reseña histórica.** PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, comienza sus operaciones como persona natural, en agosto de 2012, en la ciudad de Bogotá, en el barrio Colombia, con el fin de ofrecer servicios de seguridad y vigilancia, a través de los sistemas electrónicos, de monitoreo y auto monitoreo, por lo que nuestro principal objetivo es ofrecer las máximas garantías para cada situación.

A comienzos del año 2014, la empresa toma en arriendo unas instalaciones amplias en el barrio Colombia, y las adecúa, con el fin de fortalecer los procesos operativos para satisfacer las necesidades de los clientes. Para finales del año 2016, la empresa tiene un gran crecimiento logrando hacer grandes instalaciones de sistemas de CC TV, en varios conjuntos residenciales,

dándole más credibilidad y fortaleza a la empresa tanto internamente como externamente, viéndose en la necesidad de contratar más personal (asesores comerciales, técnicos e instaladores y recaudadores de cartera), para esta misma época duplica la cantidad de clientes que adquieren nuestros sistemas de seguridad.

Para comienzos del año 2017, la empresa obtiene sus primeros clientes en la parte de vigilancia, empieza a llevar su contabilidad según lo reglamentado por la ley y su propósito para el año 2019 es seguir creciendo como empresa y lograr adquirir sus propias instalaciones.

**1.1.2 Misión, visión y valores corporativos.** Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA a continuación se presentan los principales elementos del direccionamiento estratégico:

### **Misión**

PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA satisface las necesidades de protección y seguridad de nuestros clientes, brindándoles confianza al salvaguardar sus bienes por medio de un selecto grupo humano y un servicio de alta calidad y confiabilidad

### **Visión**

PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, se proyecta ser la empresa líder dentro del ramo, innovando y prestando servicios renovados día a día, manteniendo un equilibrio rentable, basado en la competitividad de nuestro capital humano y tecnológico.

## **Valores y/o Principios**

El personal colaborador de PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, fue capacitado para laborar bajo los siguientes principios y valores:

- **Responsabilidad:** la empresa recalca este valor en sus funcionarios y se hace responsable por cualquier perjuicio que se pueda presentar.
- **Cumplimiento:** siempre enfocada a cumplir con los compromisos programados en el horario acordado con los clientes.
- **Puntualidad:** se hace énfasis en este valor porque cuando se cumple se tiene satisfecho al cliente, dando buena imagen de la empresa y además se aprovecha mejor el tiempo cronológicamente.
- **Respeto:** debe ser mutuo entre miembros, clientes y colaboradores de la organización.

**1.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante.** En la figura 1 se presenta el organigrama de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, compuesta por la Gerencia General, quien es el dueño de la empresa, Gerente Comercial, seguido de los asesores comerciales, servicio técnico de campo, técnicos administrativos, monitoreo vigilantes, área administrativa, contador, área contable, recaudo de cartera y por ultimo mensajería. (Ver figura 1).

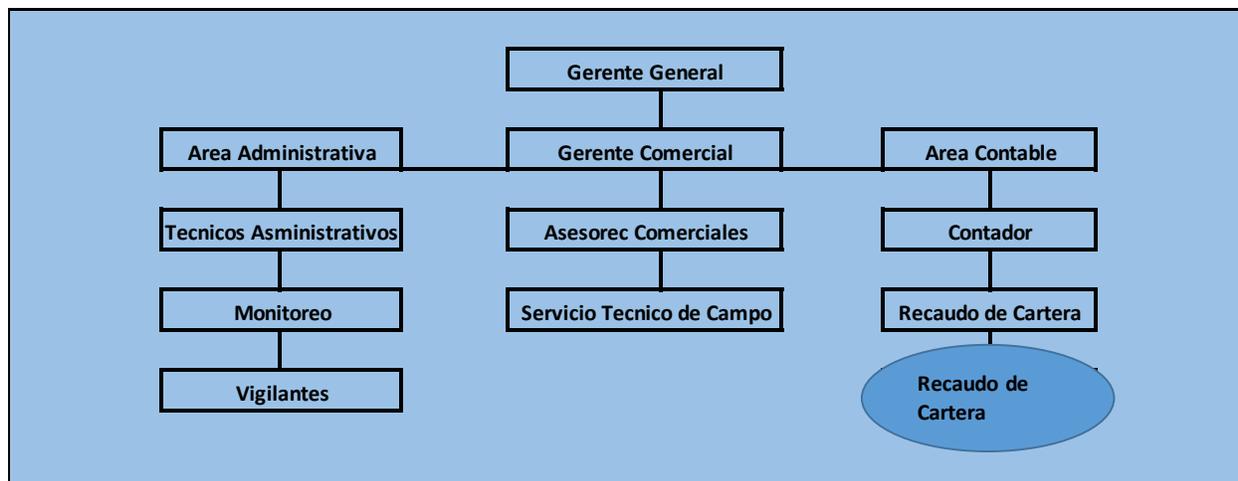


Figura 1. Organigrama de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA

Fuente: elaboración propia

**1.1.4 Logros de la empresa.** PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA se ubica en el sector económico de prestación de servicios, permitiéndole fidelizar y a su vez incrementar el número de clientes, esto a raíz de la buena calidad que se ha mantenido durante la trayectoria de la empresa, preocupándose por mejorar los índices de atención al cliente en un 50%, ofreciendo planes de pago que sean viables para los clientes y a su vez para la empresa, compitiendo con productos de óptima calidad.

A nivel interno se amplió la planta de proceso operativo, se implementó un programa de base de datos que permite la obtención de los mismos y que antes no se tenía claridad, lo cual permitió disminuir los costos operativos en un 20%, se diseñó un programa de logística, que permite controlar el pago de cartera de una forma más eficiente, se han incrementado las ventas en un 35%.

La empresa ha logrado abrir nuevos mercados en zonas educativas y zonas residenciales, gracias a que se implementó el “Plan Referidos”, con el cual participan clientes activos y que obviamente están satisfechos con los servicios. El mayor número de clientes que tiene la compañía corresponde al sector del comercio, quienes adquieren mucho el sistema CCTV, convirtiéndose en el producto más vendido. A raíz del crecimiento de la empresa también ha dado paso para crear nuevos puestos de trabajo, como vigilantes, el de practicante, y mensajería.

**1.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó.** El lugar de desempeño del cargo de la practicante se lleva a cabo en la parte administrativa de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA cuya sede está ubicada en la calle 69 No 19-73 barrio Colombia, donde laboran 8 personas, ( sin contar el personal operativo ) y se desarrollan funciones como atención y servicio al cliente, marketing, programación de instalaciones según las ventas diarias, ubicación de vigilantes, programación de cobros, ya que estos sistemas se venden financiados y sus cobros se realizan semanal, quincenal o mensualmente, nomina, proveedores, recepción y contabilización de facturas. El espacio físico es adecuado para llevar a cabo dichas actividades.

**1.1.6 Matriz FODA de la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA de acuerdo a la experiencia de práctica realizada.** La Matriz FODA que se presenta a continuación, muestra desde el punto de vista contable, las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas encontradas por el estudiante, para el desarrollo de la práctica profesional, en el proceso, área o funciones asignadas dentro de la organización o empresa (Ver figura 2).



Figura 2. Matriz DOFA de la estudiante. Fuente: elaboración propia

**1.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados.** La herramienta básica que se utiliza para los procesos contables en la empresa es el MICROSOFT EXCEL, se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo. En este programa se registran las facturas de venta, los comprobantes de ingreso, causaciones, y algunos gastos, se controla el flujo de la cartera.

## **1.2 Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje**

Nombre: EDGAR JOSE CASTRO CASTILLO

Cargo: GERENTE

Correo electrónico: infoseguridad@gmail.com

## **1.3 Funciones y/o compromisos establecidos**

Entre las funciones y/o compromisos establecidos por la empresa, para el desarrollo de la práctica profesional se determinaron:

1. Recepción de facturas e ingreso al sistema.
2. Recepción e información sobre clientes (actualización en la base de datos, necesaria para producir la facturación: cliente, producto, vendedor, zona, precio, duración del crédito)
3. Información sobre vendedores, zonas, clientes.
4. Causar las facturas.
5. Información sobre precios y descuentos.
6. Recepción e información sobre devoluciones.
7. Responsable de la radicación de facturas.
8. Elaboración de facturas por concepto de ventas.
9. Revisar comunicados internos del área comercial, donde se indiquen nuevos acuerdos pactados con los clientes, modificaciones o adiciones a los servicios.
10. Manejo de caja menor.
11. Custodiar archivo de facturas de ventas y de facturas radicadas.

12. Dar soporte de facturas a los clientes ( vía telefónica y por email)
13. Apoyo al área de recaudo e implementación de nuevas estrategias para conseguir recaudarla de forma más eficaz y rápida.

Entre los compromisos establecidos en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, para el desarrollo de la práctica profesional se establecieron:

- Mantener una buena presentación personal
- Cumplir con los horarios establecidos
- Confidencialidad y discreción con las tareas asignadas.
- Depurar la cartera los primeros días de cada mes, teniendo en cuenta la realización de los respectivos ajustes que surjan en el periodo.
- Mantener informado al gerente general sobre la evolución y resultado de las cuentas por cobrar.

#### **1.4 Plan de trabajo**

Con base en los lineamientos de las *Funciones de Prácticas Profesionales* de Uniminuto UVD, para el desarrollo de la función de práctica profesional en Vínculo Laboral, se exponen en el siguiente apartado los elementos claves del Plan de trabajo a realizar durante el periodo de Práctica 2 (Trabajo de Campo).

#### **1.5 Objetivo de la práctica profesional**

La práctica profesional es una de las estrategias de la proyección social de todo el Sistema UNIMINUTO, la cual se concibe como una actividad pedagógica complementaria a la formación del estudiante en su área disciplinar, y que adquiere su relevancia a partir de la relación permanente entre la universidad, la sociedad y el mundo laboral. Por tanto, para el

desarrollo de la función en Vínculo Laboral el estudiante en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA.

**1.5.1 Objetivo general.** Implementar una estrategia para que el recaudo de cartera morosa sea más eficiente en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Controlar los cobros con el personal encargado.
2. Determinar las razones del por qué los clientes no estaban cancelando los servicios
3. Hacer seguimiento diario al recaudo, mediante plantillas creadas en el programa Excel, detectando cuales clientes no cancelaban y verificando si siempre eran los mismos o si variaban.

### **1.6 Actividades semanales**

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo dieciséis (16) semanas, se describen con detalle a continuación en la Tabla 1. Cronograma.

**Tabla 1. Cronograma**

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PRACTICA PROFESIONAL															
	ESTUDIANTE DIBA YOMARA PARRA MURILLO															
ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Recepción de facturas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programación de cobros, según el plan de cada cliente.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Causar las facturas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisar comunicados internos referentes al recaudo de cartera		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Caja menor	X	X	X	X	X											
Mantener archivo en orden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de facturas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar contacto telefónico con los clientes para aclarar dudas sobre el sistema de pago	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Entrega de resultados semanales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: elaboración propia

**1.6.1 Productos a realizar o realizados.** La empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, estableció una serie de funciones para el proceso de recudo de cartera morosa y facturación, mencionadas en el punto anterior, ya que las necesidades de la compañía radican en llevar a diario las facturas de compra y venta, y por supuesto el respectivo recaudo de las mismas, de acuerdo a su actividad económica, la cual es dispendioso porque todos los días se deben realizar cobros y alimentar al sistema.

Las funciones fueron dadas a conocer en el momento de la contratación y son guiadas por el jefe inmediato (Contador), pero también fue dada la orden de hacer un profundo seguimiento a la cartera morosa para analizar por qué los clientes no estaban cancelando el producto.

Teniendo en cuenta que la empresa amplió sus ventas de manera significativa, pero a su vez era difícil controlar el flujo de cartera, se dio la necesidad de abrir una nueva vacante para el cargo de practicante, que pudiera apoyar el área de cartera, en esta etapa se ve reflejado una mayor efectividad en el manejo de las operaciones porque se logra identificar claridad, seguimiento y por supuesto resultados en el flujo de efectivo diario, obteniendo conocimiento y experiencia necesaria para el desarrollo de habilidades.

## Capítulo 2. Resultados de la práctica profesional

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA.

### 2.1 Descripción de las actividades realizadas

En el lugar de trabajo donde se llevó a cabo la práctica profesional que fue en el área de Vínculo Laboral, las actividades desarrolladas tuvieron que ver con los conocimientos aprendidos tales como: llevar diariamente el archivo de la compañía, manejo de caja menor, recibir y emitir facturas de compra -venta y causarlas, organizar diariamente los cobros a clientes, cuentas por cobrar, cartera morosa.



Figura 3. Frecuencia de actividades de Trabajo de Campo Práctica Profesional

Fuente: elaboración propia

El fin de la anterior gráfica es reflejar de forma proporcional las 4 actividades realizadas durante las 16 semanas de la práctica, siendo más relevante el recaudo de cartera, con un 50% ya que esto era una falencia que tenía la empresa en la cual debía centrar toda la atención, en segundo lugar está la facturación con un 30% porque todos los días se vendían productos y todos los viernes se compraba material, en tercer lugar está la caja menor con un 15%, por último se encuentra el área de archivo, con un 5% ya que aunque era dispendioso solo dedicaba un día a la semana para organizarlo.

Al ingresar a la compañía como practicante, tuve que iniciar en primer lugar, conocer los procedimientos que se llevan a diario para evitar cometer errores, estuve bajo el acompañamiento de la persona encargada del área quien me guio y compartió sus conocimientos. Actualmente y con seguridad puedo decir que adquirí y apliqué funciones como clasificación de facturas, manejo de caja menor, manejo de clientes morosos, archivo, nomina, conceptos que fueron enseñados durante el transcurso por la carrera de Contaduría Pública y fortalecidos en la empresa con mi práctica diaria en cuanto a la aplicación de ciertos conceptos que desconocía logrando afianzar mayor conocimiento en el área contable.

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo de trabajo de campo, se organizaron en un periodo de 16 semanas y se describen con detalle a continuación en la tabla 2.

**Tabla 2. Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado**

<b>Semana</b>	<b>Actividades planeadas</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento (Entre 0 y 100%)</b>	<b>Actividades ejecutadas</b>
1	Labores de reconocimiento del archivo de la empresa <b>PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD E INTEGRACION DE VIGILANCIA Y ALARMAS LTDA.</b>	En esta primera semana se trabajó de la mano de la compañera Liliana Murillo quien me	Lo primero que aprendí el primer día fue a organizar el archivo de la compañía, anexando a cada contrato la fotocopia de la cédula del cliente y ordenando por fechas, los siguientes

	<p>Inducción sobre el archivo de clientes que maneja la empresa, papelería relacionada con su actividad económica como contratos, formatos de cobros, formatos de revisiones, facturas.</p> <p>Organizar el archivo y las facturas por consecutivo.</p> <p>Capacitación para facturar ventas y manejo de compras diarias.</p>	<p>capacitó en los procesos mencionados en el ítem anterior, con un cumplimiento de un 80% de lo que se había estimado. El 20% restante corresponde a que quedo un vacío en el manejo de las compras diarias porque aún no conocía los productos a comprar ni los proveedores.</p>	<p>días estuve al lado de la señora Liliana Murillo aprendiendo y ayudando a llenar los diferentes formatos que se manejan ( formatos de cobros, formatos de revisiones), tuve una mediana inducción para llenar las facturas de venta, y una breve introducción de cómo se manejaban las compras, pero a lo que más tiempo se dedicó fue a conocer el listado de clientes y el estado de pago en que se encontraban.</p>
2	<p>Recorrido por el almacén de la bodega para conocer el material y los sistemas de seguridad que maneja la compañía como paneles, sensores, magnéticos, discadores, controles, cámaras, discos duros, DVR, tipos de cables, video porteros etc.</p> <p>Inducción y entrega de caja menor y compras diarias.</p> <p>Retroalimentación del manejo de los clientes y los contratos.</p>	<p>En la semana 2 fácilmente aprendí a conocer los diferentes sistemas de seguridad que ofrece la compañía y los beneficios para el usuario, el manejo de la caja menor y como se realizan las compras diarias, cumpliendo a cabalidad con lo que se tenía planeado.</p>	<p>Reconocimiento de los sistemas de seguridad que se venden y su funcionalidad, me entregaron por medio de un formato la caja menor. Semanalmente debía rendir cuentas, aprendí como debía manejar las compras de material diario en cuanto a cámaras, dependiendo las ventas y los requerimientos del cliente, luego de las instrucciones comienzo a registrar en el sistema, los contratos de las ventas diarias.</p>
3	<p>Profundizar en el listado de clientes y revisar el estado de pago en que se encuentran.</p>	<p>Cumplimiento en un 80%, ya que aún no tenía el</p>	<p>Empiezo a centrarme en el tema de cartera para ver en qué estado se encontraba, y encontré muchísimas</p>

	<p>Colocar soportes de pago a las facturas para cuando el Contador revise esté en orden.</p> <p>Alimentar a diario el sistema con las ventas diarias y con los cobros realizados.</p> <p>Realizar labores de archivo en la A-Z de los contratos vendidos y de los pagos recibidos.</p> <p>Inventario diario de almacén, comparar con las ventas diarias, para ver la necesidad de comprar o no material.</p>	<p>pleno conocimiento de todas las tareas asignadas y debía apoyarme en la persona encargada de capacitarme.</p>	<p>falencias, ejemplo de ello, en el sistema de seguridad se había financiado a 6 meses, se pasó un año y el cliente aún no termina de pagar. Otros como clientes morosos con datos incompletos: falta de dirección y teléfono, alterno hacia actividades de archivo.</p> <p>Desde este momento me encargué de recibir a los cobradores los comprobantes de pago de los clientes y alimentar el sistema, también a diario recibía los contratos de las ventas, los causaba especificando el acuerdo de pago pactado y asignado las fechas de cobro.</p> <p>Se me presentaron dificultades porque no sabía cómo distribuir el tiempo para cumplir con las tareas ya que había olvidado revisar el inventario y actualizarlo físicamente.</p>
4	<p>Causar facturas, y mantener al día el inventario.</p> <p>Entregar soporte de la caja menor.</p> <p>Mantener el archivo organizado.</p> <p>Enfoque en los clientes morosos.</p>	<p>Hubo mejora del 90% debido a la forma en que me había organizado para trabajar.</p>	<p>Una vez bien definidas mis actividades, me propuse un cronograma de trabajo diario, una hora para cada cosa, obteniendo resultados positivos porque los demás compañeros sabían en qué momento podían abordarme antes del medio día para cualquier cosa en caso de que fuera necesario, y en la tarde me dedicaba al manejo de la cartera morosa.</p>
5	<p>Organizar y filtrar los clientes morosos por fechas de compra.</p> <p>Diseñar un plan para recaudar la cartera morosa en el menor tiempo posible.</p>	<p>Las actividades asignadas para esta semana se llevaron a cabo en un 90%.</p>	<p>Se detectó que no había una metodología bien diseñada para manejar el recaudo de la cartera, no había una persona dedicada al manejo y control de la misma, varias</p>

	Alimentar el sistema con las ventas diarias y asignar las fechas de cobro a los clientes.		<p>personas hacían esta labor, entonces nadie finalmente se preocupaba por enderezar este tema.</p> <p>El Contador decidió que este era el reto que debía sumir la practicante, así que después de realizar varias consultas a compañeros que trabajaban en el área de cartera me aportaron ideas muy valiosas para empezar a ejecutar una estrategia. Empecé por proponer que debía ser yo también la única persona encargada de ingresar las ventas diarias y asignar las fechas de cobro de acuerdo a lo pactado con el cliente, apliqué autonomía y desde ese momento solamente yo manejaba las ventas y los cobros.</p>
6	Organizar en el sistema los clientes morosos por zonas y localidades, ya que esto no se manejaba así, para poder realizar los cobros por zonas en menor tiempo.	Esta tarea resulto bastante dispendiosa y tuvo un cumplimiento del 80%.	Debido al inmenso número de clientes de la empresa y teniendo en cuenta que la cartera se recauda por medio de cobradores, se hace dispendioso organizar diariamente las visitas a los clientes, entonces sugerí un cambio en la metodología de la empresa en cuanto a cobranza, se codificaron las zonas por localidades y se empezó a recaudar la cartera por días.
7	<p>Detectar porqué los clientes no realizaba los pagos en el tiempo estipulado.</p> <p>Alimentar el sistema con las ventas diarias y asignar las fechas de cobro.</p> <p>Mantener el archivo en orden.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades en un 80%, ya que debido a los problemas que se iban encontrando.</p> <p>El contador me dio</p>	<p>Empecé a contactar a los clientes por teléfono para preguntar el porqué de los atrasos en sus pagos y encontré que un 30% se escudaban en que el cobrador no pasaba recogiendo la cuota. Comencé a registra las ventas y las fechas de pago de una forma</p>

		orden de centrarme únicamente en el recaudo de la cartera morosa.	más ordenada sin omitir ningún dato del cliente.
8	Seguimiento a los clientes para realizar acuerdo de pagos y tener un referente del porque estaban en mora. Programación de cobros diarios.	Cumplimiento en un 80 % de las actividades planeadas ya que era difícil contactar a todos los clientes.	Seguimiento a los clientes vía telefónica alternando con el envío del cobrador y se seguía detectando que el cobrador no visitaba todos los clientes. Se entregaban los cobros que debían realizar a diario las personas encargadas.
9	Manejar otra forma de asignar los cobros a las personas encargadas. Causar las facturas de ventas diarias. Mantener archivo organizado. Programación de cobros diarios.	Cumplimiento en un 80% de las labores planeadas porque debido al volumen de clientes fue un poco dispendioso la organización y acuerdo mutuo con el cliente sobre el cambio de fechas de cobro.	Se acordó en común acuerdo con el jefe que los cobros se realizarían por días y por zonas, en este momento ya se veían los resultados porque era más fácil visitar todos los clientes aledaños en un solo día a estar recorriendo toda la ciudad todos los días y muchas veces por tiempo no se alcanzaba a hacer todo el recorrido. Todos los días se causaban las ventas diarias y se mantenía en orden el archivo además de mirar la lista de clientes que se debían visitar para el recaudo de la cartera.
10	Seguimiento a los cobradores ya que ellos tenían mucho que ver en la cartera morosa. Causar las facturas de ventas diarias. Mantener archivo organizado. Programación de cobros diarios.	El cumplimiento se llevó a cabo en un 90%, fue un poco difícil para el personal de cobro adaptarse a los cambios.	Proponer manejar el pago de los cobradores por % de acuerdo a lo recaudado diariamente y a su vez hacer seguimiento para evidenciar la visita al cliente, tomando fotografía del lugar. Todos los días se causaban las ventas diarias y se mantenía en orden el archivo. Entregar a los cobradores la ruta diaria de clientes que debían visitar por zonas.

11	<p>Ampliar el personal de cobro.  Causar las facturas de ventas diarias.  Mantener archivo organizado.  Programación de cobros diarios.</p>	<p>Aquí ya se empieza a notar más la organización, y el cumplimiento fue de un 90% de las labores planeadas.</p>	<p>Se contrató una persona más para cobrar y se dividieron así: dos dedicados a recaudar la cartera morosa y dos recaudando cartera vigente, esto fue el mejor logro que pude aportar a la empresa porque empezó a fluir la entrada de efectivo de una forma significativa. Todos los días se causaban las ventas diarias y se mantenía en orden el archivo.  Entregar a los cobradores la ruta de clientes a visitar.</p>
12	<p>Hacer seguimiento a la labor de cobro de cada persona a cargo.  Causar las facturas de ventas diarias.  Mantener archivo organizado.  Programación de cobros diarios.</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento en un 90%</p>	<p>Se hizo retroalimentación al personal de cobro, dándoles nuevas indicaciones para contribuir al mejoramiento del recaudo de cartera y por ende de la compañía en general.  Se debían causar las ventas diarias, programar fechas de pago, estar en contacto con los clientes para avisarles en que momento pasaba el cobrador, se mantenía el archivo al día.</p>
13	<p>Verificar la planificación de los clientes a los cuales se les va a visitar para el cobro, (clientes nuevos), pero siempre la prioridad fue recaudar la cartera morosa.  Causar las facturas de ventas diarias.  Programación de cobros diarios.  Mantener archivo organizado.</p>	<p>Se mantenía el nivel de cumplimiento en un 90% en relación con las actividades planeadas.</p>	<p>Estar pendiente del día a día en cuanto a cobros vigentes, pero siempre era prioridad prestar más atención a los deudores morosos ya que estos representaban un 30% del total de los clientes de la empresa.  Se alternaba con el ingreso de las ventas diarias al sistema, y manteniendo el archivo todos los días organizado. A las 9 de la mañana de cada día entregaba la ruta de cobro al personal encargado.</p>
14	<p>Coordinar dirigir, retroalimentar y</p>	<p>El cumplimiento</p>	<p>Ya se me hacía más fácil el manejo</p>

	<p>controlar las labores del personal de cobro.</p> <p>Causar las facturas de ventas diarias.</p> <p>Mantener archivo organizado.</p> <p>Programación de cobros diarios.</p>	<p>de esta semana se vio reflejado en un 90%, obteniendo resultados positivos.</p>	<p>de estas actividades rutinarias, aprendí a darle un mejor manejo al tiempo y adquirir habilidades de ligereza y organización, siempre enfocada en las funciones del personal de cobro. A diario siempre a la misma hora causaba las facturas y a la misma hora organizaba el archivo.</p>
15	<p>Mantener controlado el trabajo operativo de los cobradores.</p> <p>Causar las facturas de ventas diarias.</p> <p>Mantener archivo organizado.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades planeadas versus las ejecutadas en un 90%.</p>	<p>Se convirtió en el día a día un trabajo de control sobre las funciones de los cobradores, por otro lado con el cambio de modalidad de pago y con la nueva metodología de cobro aumentaron sus ingresos mensuales, llenándose de motivación por la labor que desempeñaban. Fácilmente en el programa Excel que es en donde se maneja el registro de los clientes, filtraba los cobros s realizar diariamente.</p>
16	<p>Orientación al mejoramiento continuó en el sistema de recaudo de cartera.</p> <p>Causar las facturas de ventas diarias.</p> <p>Mantener archivo organizado.</p>	<p>Satisfactoriamente se logró un cumplimiento del 95% de las actividades planeadas.</p>	<p>Estando ya establecida la metodología de cobro y sobre todo viendo los resultados, las cosas ya fluían de manera positiva, porque las funciones que me habían asignado las llevaba al día, obteniendo comentarios positivos hacia mi trabajo por parte del contador y el jefe de la compañía.</p>

Fuente: elaboración propia

## 2.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo

Durante el desarrollo de las actividades diaria en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, la práctica se correlaciona con la teoría, puesto que las actividades realizadas son inherentes al cargo. Las funciones en el cargo de auxiliar de cartera se enfocan principalmente en mantener actualizado la base de datos de los clientes en cuanto al control del recaudo de cartera y mantener una constante comunicación asertiva con los clientes. Un valor agregado a las actividades mencionadas es el archivo, puesto que, al generar de forma física los comprobantes contables, la tarea continúa para adecuar de forma organizada la información para uso de la empresa, especialmente el departamento contable y en este caso el departamento de cartera.

**Tabla 3. Identificación de asignaturas de Componente Específico Profesional por subcomponente**

<b>Subcomponente</b>	<b>Asignatura</b>
1. Contabilidad Financiera	Contabilidad Financiera I Contabilidad Financiera II Contabilidad Financiera III Contabilidad Financiera IV Contabilidad Financiera V Contabilidad Pública
2. Finanzas	Matemática Financiera Análisis Financiero Administración Financiera Finanzas Públicas
3. Contabilidad de Gestión	Costos I Costos II Presupuestos

Formulación y Evaluación de Proyectos	
4. Control y Regulación	Auditoría I Auditoría II Auditoría de Sistemas Revisoría Fiscal
5. Contabilidad Tributaria	Tributaria I Tributaria II Procedimiento Tributario

Fuente: elaboración propia

Una vez terminada la Práctica 2, el estudiante presenta en la tabla 4 el análisis de las principales teorías y temáticas aprendidas durante la Carrera, como estudiante de Contaduría Pública UVD y que fueron aplicados en el desarrollo de la práctica profesional.

**Tabla 4. Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional**

Subcomponente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
1. Contabilidad Financiera	1. Según Vásquez, A. G., Vásquez, D. G., & Cifuentes, T. R. (2005), en el actual transcurrir de la vida de un ente económico, la contabilidad ha tomado lugar como un sistema de información basado en operaciones y otras acciones comerciales. Cabe	Adquisición de experiencia en la aplicación de gestión y análisis de cuentas de proveedores, acreedores y compradores de la empresa. Basado en el aprendizaje teórico, se logró poner en práctica la entrega de Informar sobre la situación económico-financiera de la empresa y sobre la	Esta es un área que le permite al estudiante desarrollarse laboralmente, porque aporta conocimiento básico para el desarrollo de las actividades; dar importancia a esta asignatura es preciso para facilitar el análisis y la evaluación financiera del ente económico. Como sugerencia para la universidad, considero

	<p>precisar que la contabilidad no debe ser vista como ciencia, sino como una herramienta esencial, cuyo manejo, entendimiento y dominio, no puede ser competencia que se adjudiquen con exclusividad al gerente financiero de la empresa.</p>	<p>ganancia obtenida por esta.</p>	<p>que los libros que nos suministran deben ser actualizados de acuerdo a las nuevas adopciones que contablemente hemos tenido.</p>
2. Finanzas	<p>Según Amat (2012), las finanzas son una parte de la economía que se encarga de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación, y los demás cobros y pagos. Entre los principales objetivos de las finanzas están el maximizar el valor de la empresa y garantizar que se pueden atender todos los compromisos de pago. Para conseguir estos objetivos, los responsables de las finanzas de la empresa evalúan continuamente las mejores inversiones y la financiación más adecuada.</p>	<p>Es importante que podamos llevar a la práctica el análisis de los estados financieros, y reconocer los indicadores de los mismos para llevar a cabo una toma de decisiones adecuada.</p>	<p>Es de vital importancia los conocimientos adquiridos en cuanto a esta área contable, porque al estar vinculado laboralmente se aplica el análisis de los estados financieros, se aprende mucho y de ello depende una acertada toma de decisiones. Como sugerencia para la universidad, es un área a la cual se debería ampliar su intensidad horaria.</p>

3. Contabilidad de Gestión	Según Lavolpe (2005), la contabilidad de gestión es “un sistema de información que posibilita una información programada y oportuna para uso de las gerencias de la empresa y su dirección, y que permite evaluar desempeños, planificar actividades y tomar decisiones”.	Se obtiene el conocimiento para realizar diferentes informes y planear un presupuesto de manera que se logre proyectar una inversión y obtener un margen de ganancia, así al finalizar se podrá evaluar si lo planeado cumplió con los objetivos establecidos.	Por medios de los conocimientos teórico-práctico, se logró comprender que siempre debemos tener un plan para controlar los ingresos y los gastos. Luego de tener la oportunidad de ocupar el cargo como practicante, considero que este tipo de materia requiere de un aprendizaje más práctico que teórico.
4. Control y Regulación	Según Villar, Álvarez y Rivera (2006), se puede concluir que “la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”.	Plena identificación de las clases de auditoría como los papeles de trabajo que se utilizan en cada una, conceptos técnicos y normas que permiten planear y ejecutar adecuadamente la auditoría.	Se concluye que mediante una previa investigación se da un dictamen de una entidad, emitir opinión sobre estados financieros para determinar cómo se encuentra una empresa. Es importante valorar y absorber los conocimientos impartidos por la universidad, porque son sesiones muy cortas, se hace indispensable que por la modalidad el alumno investigue sobre el tema y obtenga más información para poder darle el uso adecuado.
5. Contabilidad Tributaria	De acuerdo con Samaniego y Cruz (2013), el Impacto Tributario nace por “el hecho de pagar tributos al Estado como consecuencia	Conocimiento para liquidar y presentar impuestos a nivel nacional y departamental	Los resultados obtenidos constituyen una herramienta de análisis para los directivos de la compañía, para futuras

de vivir en sociedad. La incidencia de estos impuestos en las actividades tanto administrativas como contables ha afectado la liquidez de las empresas que conforman el sector comercial”.	mejoras en el manejo contable y tributario que llevan en su empresa. Se sugiere a la empresa la implementación de un programa contable, que logre llevar a cabo adecuadamente las operaciones.
--	--

Fuente: elaboración propia

### 2.3 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Fue posible poner en práctica conocimientos adquiridos durante el proceso de formación académica adquiriendo confianza en habilidades personales como trabajo en equipo, comunicación asertiva, autonomía, adquiriendo experiencia en labores contables, especialmente en recaudo de cartera, logrando ejecutar las actividades planeadas en su totalidad.

Se adquirió experiencia en el área contable, fortaleciendo el proceso de aprendizaje realizado, dando paso a nuevas ofertas laborales y obtención de nuevos ingresos.

Con base en la anterior reflexión, se presenta en la tabla 5 los principales beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, en lo que corresponde a nivel personal, profesional y laboral.

**Tabla 5. Beneficios logrados en el período de trabajo de campo**

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el desarrollo de la práctica profesional 3 modalidades Vínculo Laboral, en el área de cartera, se logra desarrollar más ampliamente el valor de la puntualidad, ya que a diario manejaba horas específicas para cada labor, logrando desarrollar actitudes de ligereza y organización.</li> <li>• Interacción con nuevas personas y formación de lazos de amistad, que</li> </ul>

---

	<p>me permitieron desarrollar habilidades para trabajar en equipo, habilidades de comunicación y un amplio conocimiento en cuanto a glosario contable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La labor asignado durante este proceso, exige un comportamiento honesto, que haya más responsabilidad y puntualidad a la hora de entregar los informes. Esto me permitió crecer como persona, aprendí a ser más autónoma y a vencer ciertos miedos cuando tenía que proponer ciertas mejoras.</li> </ul>
Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición y refuerzo de los conocimientos vistos durante la carrera al aplicar procedimientos como recaudo de cartera, manejo de caja menor, clasificación de facturas.</li> <li>• Capacitación por parte de la empresa en el área contable. Los conocimientos recibidos en la formación teórica, fueron aplicados y puestos en práctica, para corregir, controlar, proponer y mejorar procesos ya existentes, lo que me permitió buenos reconocimientos por parte del contador en la labor para la cual fui contratada.</li> <li>• A través de esta experiencia en el campo de práctica se obtuvieron resultados favorables ya que permitió aplicar los conocimientos obtenidos en la universidad, adquirir conocimiento del proceso, ejecución de diferentes actividades que contribuyeron al informe final para que se tuviera una visión de cómo y para donde iba la empresa financieramente.</li> </ul>
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción del cargo Auxiliar de cartera y óptimo desempeño al ejecutar de forma certera las tareas asignadas.</li> <li>• Valor agregado a la hoja de vida, puesto que, así como se estudia la carrera, así mismo se ha hecho la práctica de los conocimientos inherentes a la profesión.</li> <li>• Experiencia laboral. Gracias a la oportunidad que me brindaron en la empresa para realizar la práctica profesional, di un paso más en el escalón de mi carrera para comenzar a adquirir experiencia laboral.</li> <li>• Disposición y servicio para atender los requerimientos inherentes al cargo, cualidades relevantes que amplían el perfil laboral y profesional del futuro Contador público.</li> </ul>

---

Fuente: elaboración propia

### Capítulo 3. Evaluación general de la práctica

En este capítulo se presentan de manera condensada, los aspectos más relevantes del proceso de práctica profesional realizado en la función Práctica Vínculo Laboral, en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA.

#### 3.1 Resultados alcanzados

En la Tabla 6 se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la práctica profesional, abordándolos desde el punto de vista del Impacto Académico y desde el punto de vista Práctico en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA.

**Tabla 6. Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa PSIA PROTECTIVA D E SEGURIDAD LTDA.**

	<b>Impacto académico</b>	<b>Impacto desde lo práctico</b>	<b>Conclusiones y sugerencias</b>
<b>Resultado 1</b>	Adquisición de nuevos conocimientos aplicados en la elaboración de estados financieros	Retroalimentación práctica de los procesos que se adquirieron a nivel teórico en la universidad.	En la parte académica, la sugerencia para la universidad es reforzar las materia contables puesto que la intensidad horaria es muy pobre para todos los componentes de la carrera y se identificó falencias al elaborar un estado financiero.
Elaboración del primer Estado Financiero	Conocí las principales características de los estados financieros, que me permitieron desarrollar algunos ejercicios elementales. Conocí la estructura de los principales estados contables financieros, y me llevo un pleno conocimiento del balance		

---

	<p>general. Fui capaz de analizar la situación de la empresa a través de indicadores financieros, así como entender y presentar informes de la situación financieras.</p>		
<b>Resultado 2</b>			
Clasificación de facturas	<p>Con autonomía me encargue de organizar, identificar, codificar causar y archivar diariamente todas las facturas relacionadas con el ejercicio económico de la empresa, solamente relacionada con los clientes, de esta manera podía disponer de ellas en el momento oportuno, finalmente era muy sencillo acceder a cada una de ellas para realizar diferentes procesos como verificar acuerdos de pagos, y fechas de pago.</p>	<p>Enlace entre la universidad y el sector real, como medio para familiarizarse en el entorno empresarial.</p>	<p>Mayor apoyo de la universidad para gestionar lugares donde se pueda realizar las prácticas.</p>
<b>Resultado 3</b>			
Implementación de un sistema de recaudo de cartera morosa	<p>Uno de los principales retos al que se enfrenta las empresas en el entorno, es contar con suficiente liquidez para poder cumplir con todos sus compromisos, de esto depende la salud financiera de la organización. El 90% de las vetas realizadas en la empresa eran a crédito, dando como resultado las</p>	<p>Autogestión frente al desempeño laboral, partiendo desde los conocimientos vistos en la universidad, logre obtener un reconocimiento a mi labor al apoyar e implementar un sistema de recaudo de cartera morosa efectivo.</p>	<p>Se reitera la relevancia de las prácticas profesionales como una herramienta fundamental para el desarrollo profesional del estudiante.</p>

---

---

cuentas por cobrar. Me prometí cumplirle a la empresa implementando y logrando un proceso de cobranza efectivo y sano en la empresa, convirtiéndose en una tarea ardua que requiere de atención, recurriendo a algunos métodos como:

- Cobranza preventiva
- Descuentos por pronto pago,
- Constante comunicación con los clientes, entre otras.

---

Fuente: elaboración propia

### **3.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales**

Durante el transcurso de las tres prácticas profesionales, pude fortalecer los conocimientos adquiridos en la parte teórica a lo largo de mi carrera, logrando adquirir criterio contable, criterio para dirigir funciones y manejo de personal, adquiriendo un conocimiento de la liquidación de impuestos, aunque a lo largo de la práctica no se estuvo directamente implicado en esta función (se aprende a través de la observación), sin duda la adquisición de experiencia laboral en el área contable, que me servirá como herramienta para aplicar a cargos al ejecutado durante la práctica dos.

Uno de los principales beneficios que se adquirieron durante la práctica fue la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades dando paso a enfocarse por una especialidad en la parte

contable, la inmersión al mercado laboral, que sin duda me abren puertas para vincularme el mercado como profesional, agradeciendo a la universidad Minuto de Dios por sus conocimientos compartidos a lo largo del paso como estudiante.

### **3.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica**

1. Desde la práctica profesional desarrollada en la modalidad Vínculo Laboral, es donde el estudiante empieza su enlace laboral y empresarial en su carrera como Contador Público, poniendo en práctica lo aprendido en el transcurso de su formación académica.
2. La práctica es una ayuda fundamental puesto que el estudiante está innovando en el ambiente profesional, desarrollando actividades acordes a la formación que está recibiendo.
3. Se sugiere la implementación de un paquete o sistema contable para la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA, puesto que va en crecimiento y al momento maneja un gran volumen de clientes, además esto le facilitaría un mejor manejo contablemente.
4. Se sugiere la implementación del instrumento financiero NIIF por el modelo de negocio prefiriendo hoy día los directivos, el manejo de cartera morosa mediante el programa de Excel a pesar de los problemas de cobranza, concluyendo en este apartado que: a) No tienen herramientas para el control de riesgos y probabilidades de pago del cliente, se basan en la confianza del cliente sin el debido análisis de crédito cuando entran en contacto sobre la negociación de la prestación del servicio; b) la gestión de cobranza, para ellos es importante hacer seguimiento a través del funcionario o funcionarios encargados los cuales no son eficientes ni tienen claridad de su labor por lo que el mecanismo es obsoleto que no genera garantías en la gestión de cobranza, considerando

que este un departamento donde se agiliza la recuperación efectiva de la cartera mediante procesos adecuados que garantice el pago de los valores a recaudar, y con la implementación de las NIIF permitirá la disminución de cartera vencida; c) el objetivo propuesto en el trabajo de práctica está relacionado en implementar una estrategia para que el recaudo de cartera morosa sea más eficiente; tuvieron en cuenta la implementación de un paquete o sistema contable más no la innovación de herramienta financiera que es la que permite ver con claridad y transparencia la información y ser competente en el mercado colombiano.

## Referencias

- Andino, C. A., & Cruz, V. (2013). *Análisis del impacto tributario empresarial para determinar su efecto en el desarrollo de actividades contables y administrativas del sector comercial de la ciudad de Latacunga en el periodo enero-diciembre 2011.*
- Amat, O. (2012). Contabilidad y finanzas. *O. Amat, Contabilidad y Finanzas. España: Grupo Planetas.*
- Calderón, L. (2016). *Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de Sanitarios (ENACAL).* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, párr. 1. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/7582/>
- Camacho, I. (2015). Técnicas de negociación con clientes morosos. Universidad Pontificia ICAI ICADE Comillas. Madrid, p. 3. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5596/retrieve>
- Clavijo, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. Banco de la República, párr. 1. Recuperado de: [http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura\\_finanzas/pdf/be\\_951.pdf](http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/be_951.pdf)
- Díaz, J. (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES. Corporación universitaria Lasallista. Revista Lasallista de Investigación. Antioquia – Colombia, p. 2. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69539788010.pdf>
- Juliao, C. G. (2013). *Una pedagogía praxeológica.* Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Lavolpe, A. (2005). Los sistemas de costos y la contabilidad de gestión: pasado, presente y futuro. *Costos y Gestión*, 5, 661-672.
- L. Icat. Instituto Colombiano de Investigación Contable y Análisis Financiero, 2016). Artículo 145. Dedución de deudas de dudoso o difícil cobro. Recuperado de:

<https://www.icicat.co/normatividad/impuestos/estatuto-tributario/libro-i/item/214-articulo-145-deduccion-de-deudas-de-dudoso-o-dificil-cobro>

- Martínez, T. & Meybol, V. (2016). Propuesta para prevenir la cartera vencida. Universidad de Guayaquil. Guayaquil- Ecuador, p. 88. Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13421/1/PROPUESTA%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20DE%20LA%20EMPRESA%20MEDI%20COMP.pdf>
- Ochoa, G.A., Zaldívar, R.A. (2012). Administración Financiera. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Ortega, A. (2002). Introducción a las Finanzas. McGraw Hill. México.
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de Iece-Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, párr. 1. Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5322>
- Silva, C. H. (2018). Plantilla informe final Contrato de Aprendizaje y Práctica en el lugar de trabajo. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Vol. 1). Barcelona: Paidós.
- Uniminuto Virtual y a Distancia (2014). *Lineamientos para la práctica profesional Uniminuto Virtual y a Distancia*. Recuperado de:  
[http://www.uniminuto.edu/documents/992197/6960428/LINEAMIENTOS\\_PRACTICAS\\_PROFESIONALES+APROBADO+CAS.pdf/86cdc6bc-93bd-4121-8eb2-feafd20ffd7f](http://www.uniminuto.edu/documents/992197/6960428/LINEAMIENTOS_PRACTICAS_PROFESIONALES+APROBADO+CAS.pdf/86cdc6bc-93bd-4121-8eb2-feafd20ffd7f)
- Vera, E. (2013). Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. Trabajo de grado, Universidad Internacional del Ecuador, p. 11. Recuperado de:  
<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>

Vásquez, A., Vásquez, D., & Cifuentes, T. R. (2005). *Contabilidad financiera*. Universidad del Rosario

Villar, M. D. C., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3).

Zamora, W. (2014). Fundamentos del procedimiento administrativo de cobro coactivo. Análisis doctrinal y jurisprudencial. Universidad Militar Nueva Granada. Especialización en Derecho Administrativo, p. 1. Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12659/FUNDAMENTOS%20DEL%20PROCEDIMIENTO%20ADMINISTRATIVO%20DE%20COBRO%20COACTIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **Apéndice A: Referencia Laboral**

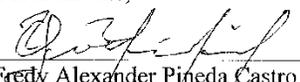


### CONSTANCIA LABORAL

**PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD E INTEGRACION DE VIGILANCIA Y ALARMAS LTDA** hace constar que la señora **DIBA YOMARA PARRA MURILLO**, identificada con Cédula No.46680455, realizo sus prácticas profesionales, desempeñando el cargo de Auxiliar de cartera, con un contrato a término fijo, desde el 16 de abril al 16 de octubre del presente año y devengando un salario fijo mensual de 585.950(QUNINIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA PESOS ML/CTE, equivalentes al 75% del SMLV

La anterior se expide a solicitud de la interesada a los 20 días del mes de octubre de 2018.

Cordialmente,

  
Freddy Alexander Pineda Castro  
Jefe Administrativo  
Tel: 3176809957

[www.psiaseguridad.com](http://www.psiaseguridad.com)  
Protectiva de Seguridad Ltda.  
Calle 69 # 19 - 73 Cel. 3012622889 Bogotá - Colombia

**Apéndice B: Plan de trabajo**