



Análisis Del Recaudo De Cartera En El Sector Comercial Del Municipio De Copacabana

Marian Alejandra Quiros Benítez

Jhenifer Arboleda Puerta

Asesor

Juan David Llano García

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Agosto de 2023

Análisis Del Recaudo De Cartera En El Sector Comercial Del Municipio De Copacabana

Marian Alejandra Quiros Benítez

Jhenifer Arboleda Puerta

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Juan David Llano García

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Agosto de 2023

Dedicatoria

Es con profunda gratitud que dedicamos este trabajo a todos los involucrados en este proceso, a nuestras familias por ser el pilar fundamental para que este proceso se diera, a nuestros colegas por la compañía en la trayectoria de la carrera, por los momentos de aprendizaje compartidos, a nuestros docentes que compartieron sus conocimientos, experiencias y sabidurías todas estas cualidades han sido fundamentales para nuestro crecimiento profesional y personal. Un agradecimiento especial para los accionistas de la empresa SUMINISTROS DE LABORATORIO KASALAB SAS por su apoyo en este proceso de formación, en especial a las personas que nos han inspirado en el camino de esta profesión.

Esta tesis es el resultado de muchos años de arduo trabajo, dedicación y estudio.

Marian Alejandra Quiros Benítez

Jhenifer Arboleda Puerta

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por la vida y la salud.

Agradecemos a la universidad por la oportunidad de formarnos profesionalmente en este ámbito laboral.

A nuestros padres por creer siempre en nosotras y ser el pilar fundamental para nuestro crecimiento.

A mi hija por darme fuerzas para superarme e inspirarme a ser mejor persona.

A nuestros docentes por la paciencia y su vocación de compartir sus conocimientos y experiencias que las cuales nos ayudaron mucho a forjarnos como contadoras públicas.

Marian Alejandra Quiros Benítez

Jhenifer Arboleda Puerta

Tabla de contenido

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	12
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
CAPÍTULO II	15
2 MARCO REFERENCIAL	15
2.1 MARCO DE ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	15
2.2 MARCO TEÓRICO.....	16
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.3.1 GESTIÓN DE CARTERA.....	18
2.3.2 CARTERA VIGENTE	18
2.3.3 CARTERA VENCIDA.....	18
2.3.4 CARTERA MOROSA	18
2.4 MARCO LEGAL	19
2.4.1 ARTÍCULO 1 DEL DECRETO 2649 DE 1993.....	19
2.4.2 LEY 1314 DE 2009.....	19
2.4.3 RESOLUCIÓN NÚMERO 000085.....	19
2.4.4 LEY 45 DE 1990.....	20
2.4.5 SECCIÓN 23, DE LAS NIIF PARA PYMES (FUNDACIÓN IASC, 2010, PÁG. 5):.....	20
2.4.6 LEY 1231 DE 2008.....	20
CAPÍTULO III	22
3 DISEÑO METODOLÓGICO	22
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	26
3.3.1 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	26
CAPITULO IV	30
4 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	30
CAPITULO V	41
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1 CONCLUSIONES	41
5.2 RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXO.....	47

Lista de tabla

Tabla 1 Empresas objeto de investigación.....	22
Tabla 2 Actividades y tareas etapa 1.....	26
Tabla 3 Técnicas e instrumentos etapa 1.....	27
Tabla 4 Actividades y tareas etapa dos.....	28
Tabla 5 Técnicas e instrumentos etapa 2.....	28

Ilustración 1	30
Ilustración 2.....	31
Ilustración 3.....	32
Ilustración 4.....	33
Ilustración 5.....	34
Ilustración 6.....	35
Ilustración 7.....	36
Ilustración 8.....	37
Ilustración 9.....	38
Ilustración 10	39
Ilustración 11	40

Lista de anexos

Anexo 1

Encuesta dirigida al área de cartera de Las empresas de Copacabana

Resumen y palabras clave

Esta investigación pretende analizar el recaudo de cartera en el sector comercial del municipio de Copacabana Antioquia, debido que el principal conflicto en las pequeñas y grandes empresas es recaudar el dinero en tiempos prudentes, adicional a ello, este trabajo, permite revisar las estrategias de cobro de cartera y las políticas de crédito con la intención de revisar los impactos que estas tienen en la recuperación de cartera de las empresas.

Las cuentas por cobrar sin lugar a duda forman parte de los ingresos y por lo tanto las empresas deben generar todo tipo de estrategias para reducir el nivel de riesgo presente en el cobro de cartera, y así evitar que ocurran pérdidas. Debido que una mala gestión de cartera o falta de procesos eficientes ocasionan pérdidas realmente notables en las empresas, causando el cierre de la empresa.

Si las empresas logran generar un control a la hora del proceso de gestión de cartera y a la gestión correcta de otorgar créditos a los clientes, así mismo como categórico la implementación de las políticas y mecanismos de alertas para la gestión y recaudo de cartera esta misma permitirá de manera eficaz que la empresa tenga un buen flujo de efectivo para que esta pueda financiarse sin necesidad de préstamos bancarios.

Este trabajo surge de la necesidad de establecer las causas de la baja recaudación en las pequeñas y gran parte de las medianas empresas de Copacabana, y cómo influye el escaso o nula estandarización para un proceso de cobranza eficiente y sus efectos negativos en los planes presupuestales para el cumplimiento de sus obligaciones, el riesgo de liquidez y crecimiento de las empresas del sector.

Palabras claves. Cartera, Control, Recaudo, Seguimiento.

Abstract

This research aims to analyze the collection of portfolio in the commercial sector of the municipality of Copacabana Antioquia, because the main conflict in small and large companies is to collect money in prudent times, in addition to this, this work allows us to review the collection strategies portfolio and credit policies with the intention of reviewing the impacts that these have on the recovery of companies' portfolios.

Accounts receivable are undoubtedly part of the income and therefore companies must generate all kinds of strategies to reduce the level of risk present in the portfolio collection, and thus prevent losses from occurring. Because poor portfolio management or lack of efficient processes cause really notable losses in companies, causing the closure of the company.

If companies manage to generate control at the time of the portfolio management process and the correct management of granting credit to customers, as well as categorically implementing policies and alert mechanisms for portfolio management and collection, this will allow in an effective way that the company has a good cash flow so that it can be financed without the need for bank loans.

This work arises from the need to establish the causes of low collection in small and large part of the medium-sized companies of Copacabana, and how little or no standardization influences an efficient collection process and its negative effects on budget plans for compliance with its obligations, liquidity risk and growth of companies in the sector.

Introducción

Las empresas en su crecimiento deben ir implementando estrategias de venta buscando el desarrollo de las actividades, una de las cuales son las ventas a crédito estas permiten dar a sus clientes facilidades de pago, consideran que los intervalos de tiempo no sean tan largos, ya que se debe recuperar la inversión. Las políticas y procedimientos de crédito son importantes en las compañías ya que si no se realiza un control de estas pueden incurrir en pérdidas para las compañías. Las empresas corren el riesgo de otorgar créditos sin el debido estudio que se necesitan para este otorgamiento, esto hace que el capital de trabajo se vea comprometido, debido a que la mayoría del cliente no realizan sus pagos a tiempo afectando el flujo de caja. Por ello, una buena gestión de cartera ofrece beneficios como aumento de la rentabilidad y liquidez, siendo también muy importante el control y la revisión de las cuentas por cobrar, permitiendo tener una cartera más sana y procedimientos favorables, aplicando métodos de cobranza efectivos.

En la siguiente investigación se presenta los importantes aspectos en el desarrollo de la gestión de cartera, se realizarán una serie de análisis mediante de encuestas los cuales se lograrán identificar las causas de la insuficiente recaudación de cartera del municipio de Copacabana, en pro de la generación de estrategias para el mejoramiento y aumento del recaudo dentro del horizonte de la cartera corriente.

Se realizarán una serie de encuestas a las empresas donde se pretende identificar las causas de los escasos de la recaudación de cartera y que factores influyen para que esta no se dé de manera correcta.

Capítulo I

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En la actualidad uno de los principales acontecimientos en las empresas del sector comercial es no contar con un departamento de cartera, políticas o procesos de recaudos de gestión de esta, ya que por esto se ve afectado el flujo de efectivo.

Las empresas que no tienen estandarizados sus procesos de gestión de cobro de cartera muy a menudo experimentan poco flujo de efectivo en sus cajas o cuentas de banco, lo que hace que disminuya el indicador de capital de trabajo o se vea altamente comprometido, llegando en los peores casos a no poder cumplir a tiempo con el pago de las cuentas por pagar a proveedores (Vega, Vaquero, León, & Arias, 2019)

En Colombia una de las grandes demoras de recaudo de cartera de las pequeñas y medianas empresas es que no hay un sistema base, centralizado en un área para hacer los respectivos cobros, dejando a la merced de los vendedores el recaudo, recaudo que hacen sin tener herramientas tecnológicas preventivas para la gestión de cobros, llegando a agudizar la problemática debido a que queda a recordación del personal de ventas. (Rincón, 2019)

Este trabajo surge de la necesidad de establecer las causas de la baja recaudación en las pequeñas y gran parte de las medianas empresas de cómo influye la pequeña estandarización para un proceso de cobranza eficiente y sus efectos negativos en los planes presupuestales para el cumplimiento de sus obligaciones, el riesgo de liquidez y crecimiento de las empresas del sector. Las cuentas por cobrar sin lugar a duda forman parte de los ingresos y por lo tanto las empresas deben generar todo tipo de estrategias para reducir el nivel de riesgo presente en el cobro de cartera, y así evitar que ocurran pérdidas.

¿Cuáles han sido las principales causas para la falta de planeación fiscal que permita el aprovechamiento de los beneficios tributarios en personas jurídicas?

Justificación

Tener un buen recaudo de cartera en las empresas es fundamental ya que esta misma permitirá de manera eficaz que las compañías tenga un buen flujo de efectivo para que esta pueda financiarse sin necesidad de préstamos bancarios, adicional tendrá una buena liquidez y rentabilidad para su crecimiento y esto ayudara a que el cliente tome un buen habito de pagar a tiempo sus facturas y regulara de manera efectiva la relación comercial. Donde las empresas conozcan los beneficios de un buen recaudo de cartera se beneficiarían grandemente, y no solo ellos sino también los empleados, los directores administrativos, el área comercial y toda la empresa, con esto tendrán los parámetros y herramientas adecuadas para hacer el respectivo cobro de cartera y que de manera la información sea oportuna al cliente, ayudara a que la cartera vencida sea reducida y ayudara a concientizar a los clientes a pagar a tiempo las facturas.

Si las empresas logran generar un control a la hora del proceso de gestión de cobranza y a la gestión correcta de otorgar créditos a los clientes, así mismo como categórico la implementación de las políticas y mecanismos de alertas para el recaudo de cartera esta misma permitirá de manera eficaz que la empresa tenga un buen flujo de efectivo.

Con la presente investigación se profundizará el conocimiento y a su vez se podrá perfeccionar las habilidades para dar solución a problemas, esto aportará al cambio con el fin de que las pequeñas y medianas empresas no cometan los mismos errores.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar un Análisis del recaudo de cartera y sus problemáticas en las empresas del sector comercial del municipio de Copacabana

1.2.2 Objetivos específicos

- Investigar las fallas que presentan las empresas en el área de cartera, estableciendo las que más influyen en la baja recaudación dentro de los plazos de crédito de los clientes.
- Analizar las fallas que presentan las empresas en el área de cartera, estableciendo las que más influyen en la baja recaudación dentro de los plazos de crédito de los clientes.
- Proponer una política contable de cobro a las empresas del sector comercial de Copacabana, para un recaudo eficiente de los clientes a crédito y aumento del flujo de efectivo proyectado de estas.

CAPÍTULO II

2 Marco referencial

2.1 Marco de antecedentes o estado del arte

Tener un buen recaudo de cartera en las empresas es fundamental ya que esta misma permitirá de manera eficaz que las empresas tenga un buen flujo de efectivo, es importante identificar a los responsables de la gestión de cobro de cartera teniendo en cuenta que “la inexistencia de un área responsable de gestión de cobro y de recuperación de cartera efectiva, ha conllevado durante años a presentar pérdidas de recursos económicos, situación originada principalmente por la falta de control, carencia de seguimiento continuo a los deudores y por los vacíos en el cumplimiento del marco normativo de la universidad, en lo referente a macroprocesos e instructivos de cartera”. (Herrera, 2018, pág. 7)

Teniendo en cuenta el análisis realizado por las empresas para la otorgación de créditos es importante desarrollar “en el departamento de cobranzas estrategias que buscan tener informado al cliente del estado de su crédito con el fin de realizar acuerdos de pago que permitan la normalización del crédito” (Barrera Martínez, 2019, pág. 13)

Para mantener una cartera conciliada se debe tener en cuenta la importancia de esta debido a que “cada que se realice una conciliación de cartera con el cliente ya sea por medio del administrador o una persona encargada por la empresa, se deberán realizar acuerdos que deben ser por escrito, claros, explicativos y exigibles. Dentro del acuerdo de pago debe existir un compromiso para pagar la deuda vieja y las cuotas actuales, para que no se sigan atrasando. Claro está que esto es manejado de acuerdo con la política de la empresa”. (Ceballos, 2009)

Las empresas deben definir políticas que le permitan realizar procesos efectivos; que, para el caso de la cartera, se deben contemplar las diferentes etapas del proceso, el tiempo, los esquemas que permiten el buen desarrollo de la cartera:

El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es “cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas”. El logro de esta meta comprende tres temas: 1. Estándares de crédito y selección para su otorgamiento, 2. Términos de crédito y 3. Supervisión de crédito. (Lawrence J, 2012)

Es por esto por lo que, “dicho en otras palabras, la política de crédito tiene como objeto mantener un equilibrio entre el riesgo de crédito y la rentabilidad sobre la inversión comprometida en el rubro de cartera” (Westerfield, 2009)

Como bien sabemos el dinero es una base fundamental para todas las actividades económicas que se desarrollan día a día en el sector comercial por eso es necesario saber la importancia de este y como este se devalúa con el tiempo tal como lo dice “el valor del dinero cambia con el tiempo, teniendo en cuenta los ingresos del mercado financiero” (Córtes Pérez, 2023).

2.2 Marco teórico

Con base en los resultados obtenidos sobre la encuesta realizada a las diferentes empresas del sector comercial del municipio de Copacabana, se puede evidenciar las causas de la poca recaudación de cartera en las empresas del sector comercial en la ciudad de Copacabana.

Teniendo en cuenta que Morales y Martínez en su libro administración financiera, los estados financieros permiten analizar la posición y desempeño financiero de una organización, de igual manera evaluar el desempeño financiero futuro, por otra parte, el análisis financiero se enfoca en tres áreas: la rentabilidad, el análisis de riesgo, y las fuentes de financiamiento y la utilización de fondos. (Martínez, 2014)

Como lo menciona (Córdoba Padilla, 2010) en su libro Valor del dinero en el tiempo, la importancia del dinero en la economía es evidente; casi todos los días estamos en contacto con este; compramos, vendemos, pensamos en qué hacer con él o como administrarlo. El dinero y la manipulación

de las variables son los principales instrumentos de que se vale nuestra sociedad, en la búsqueda de un crecimiento estable, a partir de un sistema y una institucional.

Según, Morales y Morales afirman que “se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos” (p.158). Por esta razón es fundamental que las empresas del sector comercial en la ciudad de Copacabana deben estandarizar unas políticas en el momento en el que se empieza la relación comercial con los clientes. (Morales, 2015)

Finalmente, se habla de la cartera vencida, es decir, los impagos que incurren los clientes cuando su solvencia económica no se los permita. Por lo general, se otorga un plazo para el pago de las deudas adquiridas proveniente de las políticas de cartera de la empresa, sin embargo, una vez que dicho periodo se cumpla y dichos pagos no pueden ser cancelados, se incurriría en una cartera vencida, un signo negativo para la empresa debido a que tendría que financiar con recursos propios o de terceros el capital de trabajo necesario para seguir con la operación normal de la misma). (López, 2005)

Según, (Ross, Westerfield, & Jordan, 2001) indican que la política de crédito debe incluir días de diferimiento de pago corresponde a los vencimientos máximos en los que cobrar una factura como 30, 60 o 90 días de fecha de factura, los cuales son los más habituales. El estudio de crédito para determinar si el cliente es apto para viabilidad de crédito y que permita mitigar el riesgo de que los clientes no paguen, política de cobro establecer procedimientos para casos de incumplimientos de pago. Supervisión de crédito es la revisión de las cuentas por cobrar con el propósito de determinar si los clientes están pagando de acuerdo con las condiciones establecidas.

Es por esto por lo que como menciona (Burbano Ruiz, 1989) la liquidez es parte fundamental para la ejecución de políticas de remuneración, endeudamiento, manejo de estrategias de promoción y publicitarias, abastecimiento, de modo que la apropiada sincronización de los flujos de efectivo promueve el ofrecimiento de precios especiales, descuentos en el proceso para la reducción de costos, y

el establecimiento de precios competitivos. La correcta planificación del efectivo favorece el control de la inversión y del gasto, fomenta la movilización rápida de los recursos invertidos, estimula la obtención de los altos márgenes de utilidad y nutre la rentabilidad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión de cartera

Las Cuentas por Cobrar no es más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos, es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades. (Gomez, 2007)

La empresa debe utilizar unas políticas que le permitan realizar procesos eficientes, de esta manera se podrán controlar los ciclos de este proceso tales como, responsabilidades asignadas, el tiempo estipulado para realizar dicha gestión. Para así poder realizar los seguimientos adecuados de gestión de cartera en un tiempo optimo y así ir logrando los objetivos propuestos para el proceso de recuperación de cartera en el tiempo estipulado.

El proceso de gestión de cartera como lo indican Lawrence y Chad (2012) “Cobrar las cuentas por cobrar tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.” (p.101)

2.3.2 Cartera vigente

“Es aquella que aun esta al día dado que aún el plazo de pago no se ha vencido y puede ser un propósito para un cobro preventivo de cartera” (Meza Ignacio, 2018)

2.3.3 Cartera Vencida

“Son aquellas cuentas por cobrar de las cuales el proceso de recaudo no ha sido posible el cobro” (Ochoa, 2020)

2.3.4 Cartera Morosa

Este término hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las empresas, la morosidad mide el grado de demora de los pagos, por ello es

importante conocer el nivel de morosidad de la cartera de clientes para llevar a cabo evaluación de estos, fijándonos en su comportamiento de pago (Mera, 2018.)

2.4 Marco legal

A continuación, se mencionan algunas normas y decretos que rigen directa o indirectamente en las empresas especialmente del sector comercial

2.4.1 Artículo 1 del decreto 2649 de 1993.

“Se reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.” (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 1993)(En el instante en que la compañía se aplica esta norma de manera permanente hasta que esta sea liquidada, esta norma ayuda a la contabilidad a identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y digna.

2.4.2 Ley 1314 de 2009

“Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.” (Congreso de la república, 1960) En desarrollo de esta ley y en atención al volumen de sus activos, de sus ingresos, al número de sus empleados, a su forma de organización jurídica o de sus circunstancias socioeconómicas, el Gobierno autorizará de manera general que ciertos obligados lleven contabilidad simplificada, emitan estados financieros y revelaciones abreviados o que estos sean objeto de aseguramiento de información de nivel moderado.

2.4.3 Resolución número 000085

Por la cual se desarrolla el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico correspondiente y se dictan otras disposiciones (Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales, 2022) Este proyecto de RADIAN ayudaría considerablemente a la compañía ya que por medio de este aplicativo sabremos si realmente el cliente contabiliza la factura, dado que uno de los principales inconveniente que se tiene en la compañía es que la factura no es contabilizada por el cliente y no se hace seguimiento de este proceso, se podrá hacer un seguimiento de las facturas a crédito con mayor facilidad gracias a este sistema.

2.4.4 Ley 45 de 1990

por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones. Artículo 69. Mora en sistemas de pago con cuotas periódicas. Cuando en las obligaciones mercantiles se estipule el pago mediante cuotas periódicas, la simple mora del deudor en la cancelación de estas no dará derecho al acreedor a exigir la devolución del crédito en su integridad, salvo pacto en contrario. En todo caso, cuando en desarrollo de lo previsto en este artículo el acreedor exija la devolución del total de la suma debida, no podrá restituir nuevamente el plazo, salvo que los intereses de mora los cobre únicamente sobre las cuotas periódicas vencidas, aun cuando comprendan sólo intereses (Superfinanciera, S.f)

2.4.5 Sección 23, de las NIIF para pymes (Fundación IASC, 2010, pág. 5):

Esta Sección se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos: (a) La venta de 25 bienes (si los produce o no la entidad para su venta o los adquiere para su reventa); (b) La prestación de servicios; (c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista; (d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos

2.4.6 Ley 1231 de 2008

Artículo 1°. El artículo 772 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, quedará así: Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o

beneficiario del servicio. No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito. El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por endoso por el emisor y lo deberá conservar el emisor, vendedor o prestador del servicio. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables. (Plata, 2008)

Capítulo III

3 Diseño metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa, posee información numérica, como por el ejemplo: el promedio mensual de cartera vencida por mes, la cartera vencida a 30 días, a 60 días, 90 días, 120 días y mayor a 120 días, sectores de las empresas que más tienen morosidad en cartera, como se ve comprometido o disminuido el capital de trabajo y la liquidez de las empresas por los incumplimientos de los pagos, estados de cuentas por pagar y cobrar, estados financieros, análisis de clientes, mediante herramientas de analítica contable.

3.2 Población Y Muestra

Para llevar a cabo el estudio de la problemática se tomará una muestra de 20 empresas del sector comercial de la ciudad de Copacabana las cuales se detallan a continuación en la tabla 1. Esta muestra se realiza con el propósito de estudiar el comportamiento de una parte de las empresas del sector comercial de la ciudad de Copacabana, esta muestra surge de la necesidad de establecer las causas de la baja recaudación en las pequeñas y gran parte de las medianas empresas del sector.

Tabla 1

Empresas objeto de investigación.

RAZON SOCIAL.	OBJETO SOCIAL.
<ul style="list-style-type: none">• SUMINISTROS DE LABORATORIOS KASALAB.	<ul style="list-style-type: none">• Venta de equipos científicos para laboratorios de calidad y mantenimiento de equipos.
<ul style="list-style-type: none">• DISTRISOLDAR.	<ul style="list-style-type: none">• Venta de equipos especializados en soldadura, accesorios, productos de seguridad
<ul style="list-style-type: none">• DEKROMET.	<ul style="list-style-type: none">• Venta de servicios de mantenimiento.
<ul style="list-style-type: none">• GRUPO COTIVIDRIOS S.A.S	<ul style="list-style-type: none">• Comercio al por menor de artículos de ferretería pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados
<ul style="list-style-type: none">• TEMPLADOS Y LAMINADOS	<ul style="list-style-type: none">• Transformación de vidrio templado.
<ul style="list-style-type: none">• VITELCO DE COLOMBIA S.A.S	<ul style="list-style-type: none">• Comercio al por menor de artículos de ferretería y pinturas.
<ul style="list-style-type: none">• GLOBALUMINIOS	<ul style="list-style-type: none">• Fabricación e instalación de artículos de aluminio.
<ul style="list-style-type: none">• VENTANAS Y PUERTAS	<ul style="list-style-type: none">• Soluciones completas en vidrio de seguridad.

-
- FERREVÉLEZ
 - ARARY S.A.S
 - INDUSTRIAS HACEB S.A
 - LATIN KIMYA S.A.S
 - MERCADO COPACABANA
 - COMERCIAL Y SERVICIOS S.A.S
 - DISOLVENTES DE ANTIOQUIA Y COMPAÑÍA S.A.S
 - SOLUCIONES HOSPITALARIAS D&E S.A.S
 - C4 LOGISTICA Y TRANSPORTE S.A.S
 - Comercio al por menor de artículos de ferretería.
 - Comercio al por mayor de productos alimenticios
 - Comercio al por menor y mayor de electrodomésticos
 - Comercio al por mayor de otros productos n c p
 - Comercio al por menor de bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco
 - Otras actividades especializadas para la construcción de edificios y obras de ingeniería civil
 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos gaseosos y productos conexos
 - Comercio al por mayor de productos farmacéuticos medicinales cosméticos y de tocador
 - Almacenamiento y deposito
 - Comercio al por mayor de materias primas agropecuarias animales vivos.
-

-
- INSUMOS AGROPECUARIOS E INDUSTRIALES S.A.S
 - MUNDIALMOTOS S.A.S
 - FERRICOLOR ANTIOQUIA S.A.S
 - CONSTRUEXCEDENTES S.A.S
- Comercio de motocicletas y de sus partes piezas y accesorios
 - Comercio al por mayor de materiales de construcción artículos de ferretería.
 - Comercio al por mayor de materiales de construcción artículos de ferretería.
-

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Metodología de investigación.

La investigación se realizará mediante la realización de dos etapas enfocadas en la consecución de los objetivos.

Etapa 1: esta etapa dará cumplimiento al siguiente objetivo.

Investigar las fallas que presentan las empresas en el área de cartera, estableciendo las que más influyen en la baja recaudación dentro de los plazos de crédito de los clientes.

Tabla 1

Actividades y tareas etapa 1

Actividades	Tareas
<ul style="list-style-type: none">Realizar diagrama de Pareto para evaluar las causas del problema de manera cuantitativa y grafica.	<ul style="list-style-type: none">Realizar encuesta a los involucrados sobre el recaudo de cartera.
<ul style="list-style-type: none">Solicitar estados financieros y bases de datos de cuentas por cobrar.	<ul style="list-style-type: none">Revisar la información de cuentas por cobrar de los clientes.
<ul style="list-style-type: none">Solicitar la cartera vencida de los últimos 3 meses.	<ul style="list-style-type: none">Documentar las situaciones por las cuales se da la baja recaudación de cartera.

Etapa 2: esta etapa dará cumplimiento al objetivo número dos del proyecto.

Analizar las fallas que presentan las empresas en el área de cartera, estableciendo las que más influyen en la baja recaudación dentro de los plazos de crédito de los clientes.

Las técnicas e instrumentos para llevar a cabo las tareas y actividades se presentan en la tabla 3.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos etapa 1

Actividades.	Tareas.
<ul style="list-style-type: none">• Identificar los métodos de cartera que más se adapten a las necesidades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Investigar los métodos de recaudo que utilizan empresas de mayor crecimiento y con estructuras fuertes.
<ul style="list-style-type: none">• Proponer una política de recaudo a las empresas de muestra.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar las causales del poco recaudo, para atacarlos dentro de la política.
<ul style="list-style-type: none">• Documentar el procedimiento establecido para el recaudo de cartera.	<ul style="list-style-type: none">• Establecer una política contable para el recaudo de cartera.

Etapa 3: esta etapa dará cumplimiento al objetivo número tres del proyecto.

Proponer una política contable de cobro a las empresas del sector comercial de Copacabana, para un recaudo eficiente de los clientes a crédito y aumento del flujo de efectivo proyectado de estas.

Las actividades y tareas para llevar a cabo este objetivo se presentan en la tabla 4

Tabla 3

Actividades y tareas etapa tres

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Encuestas.	<ul style="list-style-type: none">• Formularios de Google.• Hojas de cálculo para el análisis de la información y presentación de informes.• Sistemas de información empresarial, manejados por estas compañías.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos etapa tres

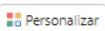
Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Revisión bibliográfica de métodos de cartera.• Encuestas a empresas dedicadas al recaudo.• Mapeo de procesos.	<ul style="list-style-type: none">• Formularios de Google.• Hojas de cálculo.• Búsqueda en repositorios de empresariales y en páginas enfocadas al sector económico de las empresas.

Cronograma de actividades


Análisis Del Recaudo De Cartera En El Sector Comercial Del Municipio ...







Resumen **Lista** ... Tablero Cronograma Calendario Flujo de trabajo Panel Mensajes Archivos

+ Agregar tarea  Filtrar **Orden: 1**  Ocultar  ...

Nombre de la tarea	Respons...	Fecha de en...	Prioridad	Estado	
Actividades					
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar estados financieros y bases de datos de cuentas por cobrar.		1 jul	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar la cartera vencida de los últimos 3 meses.		3 ago	Medio	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar encuesta a los involucrados sobre el recaudo de cartera		1 jul	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Revisar la información de cuentas por cobrar de los clientes.		2 ago	Medio	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Documentar las situaciones por las cuales se da la baja recaudación de cartera.		14 ago	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Identificar los métodos de cartera que más se adapten a las necesidades de la empresa.		15 ago	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Documentar el procedimiento establecido para el recaudo de cartera. Proponer una política		8 jul	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Investigar los métodos de recaudo que utilizan empresas de mayor crecimiento y con estru		6 jul	Medio	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Analizar las causales del poco recaudo, para atacarlos dentro de la política.		30 jul	Medio	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Establecer una política contable para el recaudo de cartera.		31 jul	Alto	En curso	
<input checked="" type="checkbox"/> Realizar diagrama de Pareto para evaluar las causas del problema de manera cuantitativa		19 ago	Alto	En curso	

CAPITULO IV

4 Análisis de resultados

Ilustración 1

Tiempo en que los clientes cancelan los créditos



Como se puede observar en la gráfica un 60% de las empresas encuestadas indicaron que sus clientes pagan 60 días después del vencimiento de las facturas, esto se debe a que muchas veces no se hace el proceso de recaudo de cartera completo y puede ocasionar confusión tanto en los clientes como en los proveedores, cabe mencionar que el periodo de cobranza es un indicador clave para que las empresas puedan monitorear y evaluar la eficiencia de sus procesos de cobranza y recuperación de cuentas por cobrar.

Ilustración 2

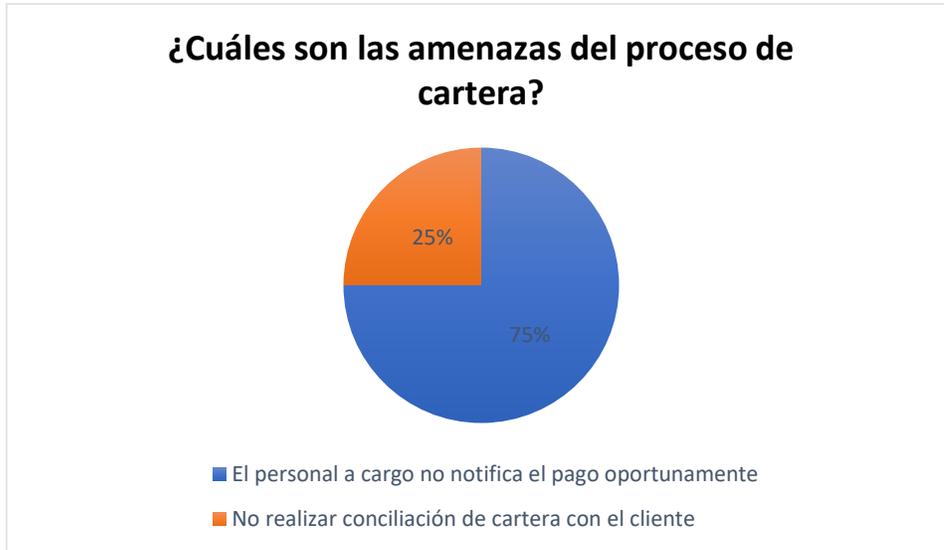
Actividades del proceso de cartera.



Se determina que el 70% de las empresas encuestadas indicaron que conocen todas las actividades del proceso de gestión de cartera, sin embargo, no se tiene evidencia de que sus colaboradores encargados del proceso estén capacitados para realizar estas actividades.

Ilustración 3

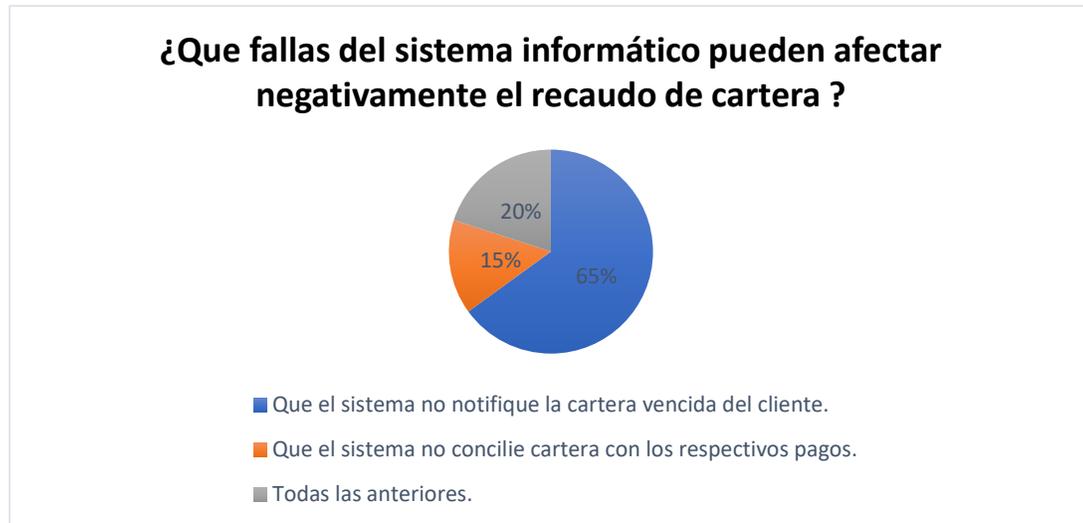
Amenazas del proceso de cartera



De acuerdo con la pregunta de la encuesta se puede definir que un 75% de las empresas encuestadas indicaron que la mayor amenaza que se presenta en el proceso de recaudo de cartera se debe a la no conciliación de esta con el cliente, en lo que puede incurrir que unas de las facturas el cliente no la tenga contabilizada y por eso este no cancele su deuda, cabe recalcar que para un buen manejo de recaudo de cartera es indispensable conciliar cartera con el cliente para que ambas partes estén seguras tanto de la deuda como de la cuenta por cobrar.

Ilustración 4

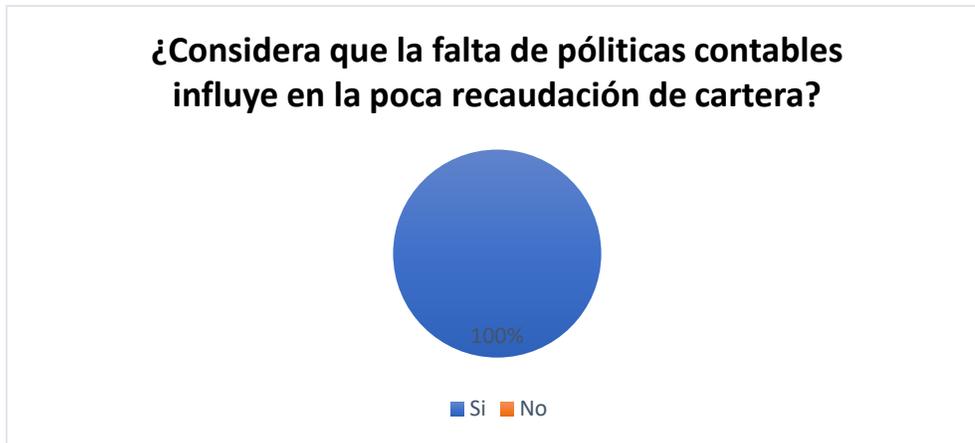
Fallas en el sistema informático que afectan negativamente al proceso.



Como podemos observar el 65% de las empresas encuestadas indican que ambas fallas en el sistema informático que manejan son las causales de la limitada recaudación de cartera, esto significa que se las empresas deben tener un mejor control de este proceso de recudo de cartera debido a que el sistema que manejan no es siempre confiable, se recomienda llevar este control de manera un profesional para que este no se vea afectada por las fallas del sistema y de esta manera tener una información real de la gestión de cobro.

Ilustración 5

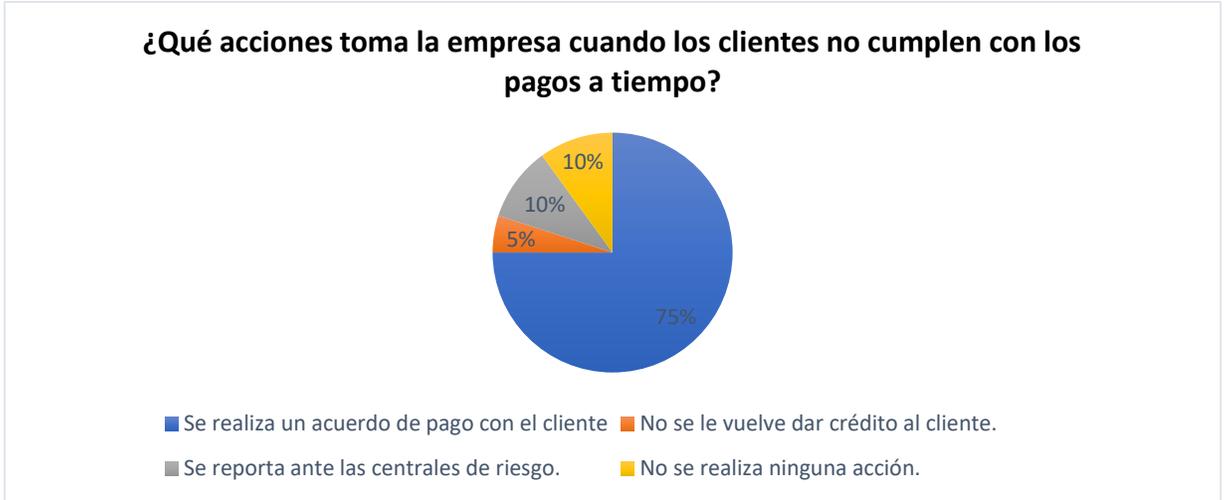
Falta de políticas contables.



Como se evidencia en la gráfica el 100% de las empresas encuestadas indican que la falta de políticas contables a nivel interno influye en la reducción del recaudo de cartera ya que las personas involucradas en este proceso no tienen unas políticas en la cual basarse para la toma de decisiones en algunos casos donde se involucra el flujo de efectivo de la entidad.

Ilustración 6

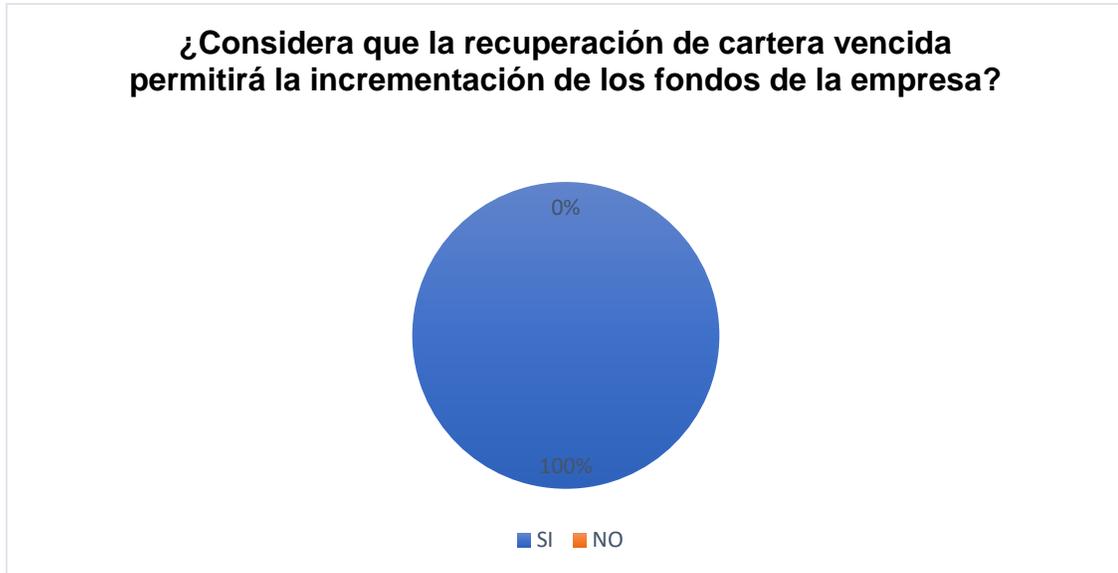
Acciones tomadas por la empresa cuando un cliente no cumple con los pagos pactados.



De acuerdo con el gráfico 6 una de las acciones más comunes que utilizan las empresas en el sector comercial de la ciudad de Copacabana cuando sus clientes no realizan los pagos a tiempo se trata de realizar un acuerdo de pago este puede ofrecer un beneficio, aunque el dinero no se recibirá inmediatamente este se puede recibir a un tiempo más largo no se incurrirán en costos adicionales tales como la contratación de abogados jurídicos o pagos a plataformas de centrales de riesgo.

Ilustración 7

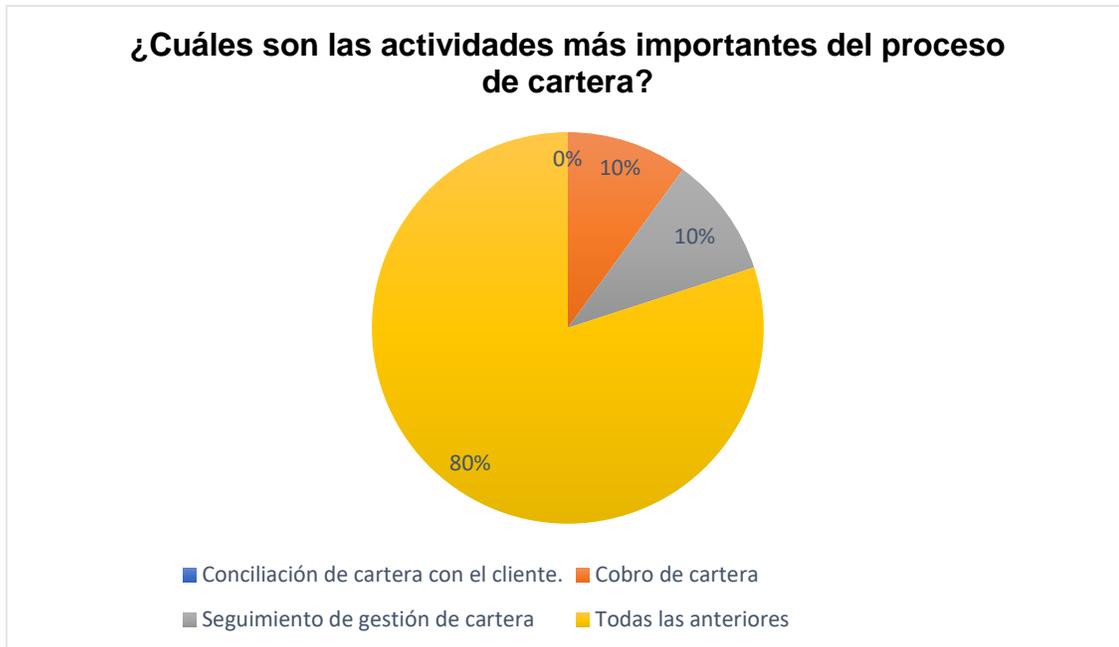
¿La recuperación de cartera vencida permite el incremento de fondos en las empresas?



Como lo podemos evidenciar el 100% de las empresas encuestadas indicaron que si consideran que la recuperación de cartera vencida permite el incremento de los fondos en las empresas debido a que aumenta el flujo de efectivo de estas y pueden volver a invertir. La recuperación de cartera vencida puede tener un impacto significativo en la incrementación de los fondos de la empresa. Cuando una empresa tiene cuentas por cobrar vencidas, significa que los clientes han incumplido con los plazos de pago acordados, lo que afecta el flujo de efectivo y la disponibilidad de fondos para cubrir las operaciones y gastos de la empresa.

Ilustración 8

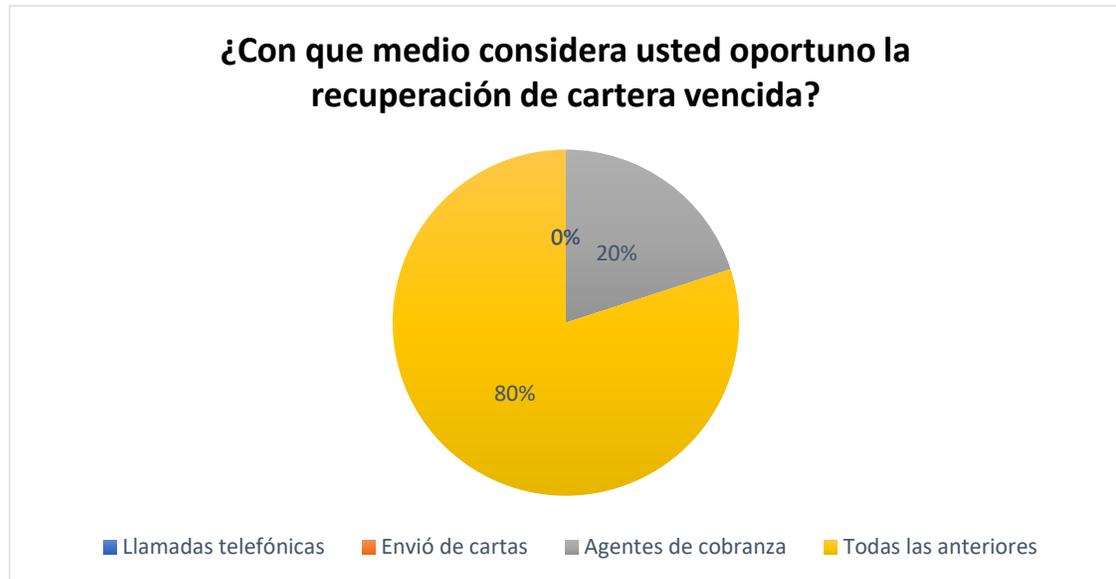
Actividades más importantes del proceso de cartera.



De acuerdo con el gráfico 8 el 80% las empresas consideran que todas las actividades son importantes en el proceso de recaudo de cartera, ya que son necesarias para dicha recolección y el buen funcionamiento de las empresas, es por esto por lo que realizar un análisis de la capacidad de crédito de los clientes potenciales es necesario para determinar si son elegibles para recibir crédito y en qué condiciones.

Ilustración 9

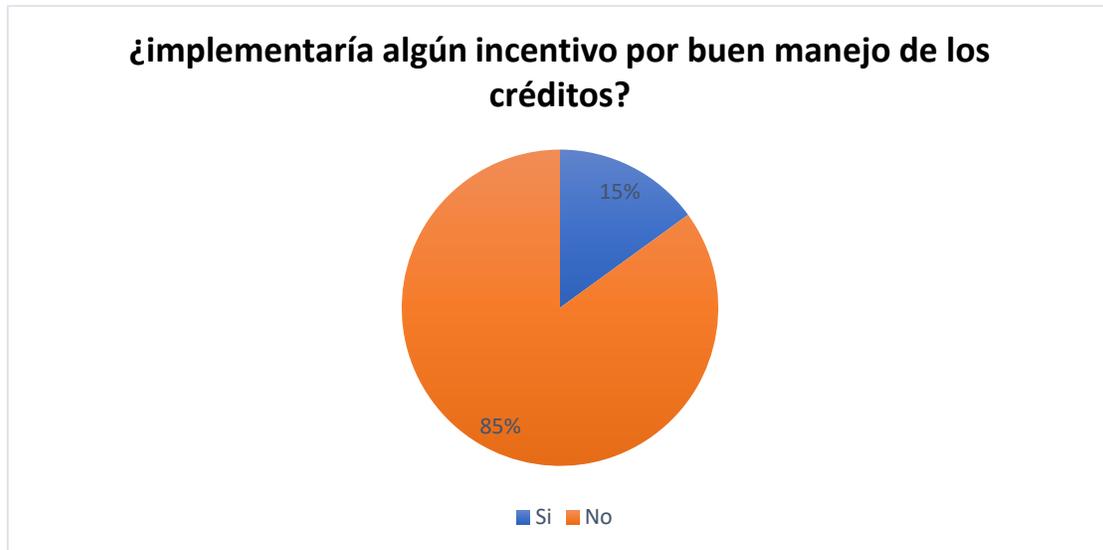
Medios oportunos para la recuperación de cartera vencida.



Se puede observar que el 80% de las empresas consideran que mejoraría la recuperación de cartera con todos los medios posibles para la recuperación de cartera, mientras que el otro 20% consideran que lo más oportuno es contratar agentes de cobranzas para que realicen el proceso de la recuperación de cartera.

Ilustración 10

Implemento de incentivo por buen manejo de créditos.



En el gráfico número 10 se logra observar que la gran mayoría es decir el 85% de las empresas consideran que implementaría un incentivo por el buen manejo de los créditos, mientras que el 15% de las empresas piensan todo lo contrario, no ven el incentivo viable. Al implementar incentivos por buen manejo de los créditos puede ser una estrategia efectiva para motivar a los clientes a pagar puntualmente sus deudas y mantener una buena relación con la empresa. Aquí hay algunas ideas de incentivos que podrían implementarse.

Ilustración 11

El crédito una herramienta necesaria para la actividad comercial.



El 70% de las empresas consideran que el crédito si es una herramienta necesaria para su actividad comercial sin duda, el crédito es una de las herramientas financieras más importantes que tienen los emprendedores para hacer crecer su negocio. El crédito es una herramienta financiera que permite a las empresas extender líneas de crédito a sus clientes, lo que les permite comprar bienes o servicios y pagar en un plazo posterior. En muchos casos, el crédito es esencial para el funcionamiento y crecimiento de las actividades comerciales.

CAPITULO V

5 Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Por medio de esta investigación podemos concluir que las empresas en el sector comercial de la ciudad de Copacabana tienen una dificultad debido a que en su proceso interno de gestión de cuentas por cobrar no se está llevando a cabo como debe ser, también debemos considerar que la falta de una adecuada planificación y tratamiento tributario por parte de las empresas en relación con la provisión o castigos de cobros morosos no se tiene establecido.

Considerando que tener el control de las cuentas por cobrar ayudan a las empresas a tener un buen presupuesto y una economía equilibrada esto les da la oportunidad a las empresas de poder tener un buen flujo de efectivo y así poder hacer frente ante sus obligaciones.

Con la aplicación de las encuestas a los colaboradores pudimos identificar que los sistemas informáticos que tienen establecidos no siempre tienen las bases de datos actualizados y por ende cuando envían un estado de cartera al cliente puede que este no sea real. Otra de las consecuencias más graves es que las empresas no verifican si el cliente recibió a satisfacción la factura y que este la contabilice en su sistema.

Realizando un análisis detallado de los créditos que otorgan las empresas del sector comercial de la ciudad de Copacabana a sus clientes se evidencia que estos no hacen un estudio preliminar para saber, que cupo y cuantos días otorgar al nuevo cliente que está a punto de realizar operaciones comerciales con ellos.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a los jefes de cartera la implementación de un proceso de control interno para el recaudo de cartera con sus colaboradores para así tener un mejor control del proceso de cuentas por cobrar

Establecer políticas de cobro: definir políticas claras para el proceso de cobro de cuentas vencidas, estas políticas deben indicar las acciones específicas que se tomarán en cada etapa del proceso de rescate, como el envío de recordatorios, llamadas telefónicas, notificaciones de deuda y, en última instancia, la posibilidad de recurrir a acciones legales.

Se recomienda crear incentivos a los clientes para que estos de manera indirecta vayan creando un hábito saludable de pagar a tiempo a sus proveedores.

Promover el uso de pagos electrónicos: Fomenta el uso de pagos electrónicos en lugar de efectivo o cheques. Los pagos electrónicos son más rápidos y seguros, lo que puede reducir los tiempos de procesamiento y minimizar los riesgos asociados con el manejo de efectivo.

Se recomienda crear campañas de concientización a los clientes para recalcar la importancia y rendimiento que tiene el buen manejo de recaudo de cartera en las compañías.

Automatizar el proceso de recuperación: Utiliza sistemas de gestión de cartera y herramientas de automatización para agilizar el proceso de recuperación. Esto puede incluir la emisión automática de recordatorios de pago, seguimiento de cuentas vencidas y generación de informes financieros.

Se recomienda segmentar la cartera dividir a los clientes en diferentes segmentos según su historial de pagos y riesgo crediticio. Priorizar el seguimiento y el contacto con aquellos clientes que tengan mayores retrasos en los pagos o que presenten mayor riesgo de incumplimiento.

Se recomienda una comunicación efectiva y mantener una comunicación clara y efectiva con los clientes sobre sus cuentas pendientes. Escuchar sus inquietudes y ofrece soluciones para facilitar el proceso de pago.

Se recomienda capacitar al equipo de recaudo asegurarse de que el personal encargado del recaudo de cartera esté bien capacitado en técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos. Una capacitación adecuada puede mejorar la eficiencia del proceso de recuperación.

Referencias

- Ceballos. (2009). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. Perú: Mc Graw Hill.
- Código de comercio. (27 de Marzo de 1992). *Secretaría senado*. Obtenido de Código de comercio: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio_pr023.html#:~:text=N%20podr%C3%A1%20librarse%20factura%20alguna,dos%20copias%20de%20la%20factura.
- Congreso de la república. (30 de Diciembre de 1960). *Ley 145 de 1960*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66188>
- Córtés Pérez, D. (11 de Junio de 2023). *Factores que afectan el valor del dinero en el tiempo*. Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/factores-que-afectan-el-valor-del-dinero-en-el-tiempo.html>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (08 de Abril de 2022). *Dirección de impuestos y aduanas nacionales*. Obtenido de Dirección de impuestos y aduanas nacionales: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000085%20de%2008-04-2022.pdf>
- El Congreso de Colombia. (29 de Julio de 2006). *FUNCIÓN PÚBLICA* . Obtenido de Ley 1066 de 2006: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20866>
- el congreso de Colombia. (18 de Enero de 2011). *LEY 1437 DE 2011*. Obtenido de Función pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>
- Gehisy. (11 de 04 de 2017). Obtenido de Diagrama de Pareto: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>
- Gomez, A. H. (2007). *Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas*. Universidad de los Andes.
- Herrera, D. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C. V.
- Jacobs, R., & Chase, R. (2011). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros*. Ciudad de Mexico: Printed in Mexico.
- Lawrence J, G. (2012). *modelo de eficiencia de la gestión de cartera para el sector constructoras*. Bucaramanga: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- López. (2005). *Sistema Integrado de Gestión de la Estrategia y Resultados*.
- López, B. (16 de 7 de 2019). *Cantidad económica de pedidos – EOQ*. Obtenido de Ingenieria Industrial.com: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-inventarios/cantidad-economica-de-pedidos-eoq/>
- Lopez, M. (5 de 6 de 2018). Clasificación ABC Inventarios en Excel [video]. youtube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=2QGlaRDkUEI>

- Martínez, M. y. (2014). *administración financiera*.
- Mera, J. M. (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.* . Perú: Obtenido de U iversidad privada del norte.44.
- Meza Ignacio, V. M. (09 de 10 de 2018). Obtenido de Administración de cartera: https://es.linkedin.com/pulse/administraci%C3%B3n-de-cartera-victor-manuel-meza-ignacio?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (29 de Diciembre de 1993). *Función pública*. Obtenido de Diario oficial 41156: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9863>
- Mnimarket. (2015). *Toma el control de tu negocio con nuestro sistema!* Obtenido de Minimarket [imagen]: <https://www.practisoft.com/tca-minimarket>
- Morales, J. A. (2015). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ochoa. (2020). *Crédito y cobranza.* . Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ojeda, S. I. (2019). Propuesta para el manejo de inventario del supermercado mercopolis. (*Trabajo de grado*). Univercidad Militar Nueva Granada., Bogotá.
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *ISO 9004*. Obtenido de ISO: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Plata, L. G. (2008). *Secretaria senado*. Obtenido de Congreso de la República: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1231_2008.html
- Rincón, A. M. (2019). Diseño de estrategias en el apoyo de recaudo de cartera en la empresa caricada SAS. *Fundación de práctica profesional*. UNIMINUTO CORPORACIÓN UNIVERSITARIA, Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10839/1/UVDT.CP_BarretoAna_2019.pdf
- Rodriguez., M. (7 de 09 de 2018). *¿Qué tipo de configuración debería tener un ordenador portátil para realizar análisis de bases de datos?* Obtenido de Quora: <https://es.quora.com/Qu%C3%A9-tipo-de-configuraci%C3%B3n-deber%C3%ADa-tener-un-ordenador-port%C3%A1til-para-realizar-an%C3%A1lisis-de-bases-de-datos>
- Romero, E. M. (2019). Diseño e implementación de sistema de inventarios para el almacén de pinturas y ferretería ferrocólo. *Trabajo de grado*. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio, Meta. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8557/3/2019_Dise%C3%B1o_implementaci%C3%B3n_sistema.pdf
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2001). *Fundamentos de finanzas corporativas*. España: McGraw-Hill Interamericana.

- Rouse, M. (08 de 04 de 2018). *MySQL*. Obtenido de techtarget.com: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/MySQL>
- Schniederjans, M. J., & Cao, Q. (01 de 03 de 2001). An alternative analysis of the inventory costs of JIT and EOQ purchases. *Revista internacional de distribución física y gestión logística*, 31(2), 109-123. (M. U. Ltd, Ed.) doi:10.1108/09600030110387507
- Småros, J., Matti, J., Appelqvist, P., & Holmstrom, J. (2003). The impact of increasing demand visibility on production and inventory control efficiency. *Revista Internacional de Gestión de la Distribución Física y Logística*, 43(4), 336-354. (M. U. Ltd, Ed.) doi:10.1108/09600030310478801
- Solvetic. (30 de 07 de 2019). *Cómo aplicar formato condicional en Excel 2016 y Excel 2019*. Obtenido de solvetic [Figura]: <https://www.solvetic.com/tutoriales/article/3282-como-aplicar-formato-condicional-excel-2016/>
- Superfinanciera. (S.f). Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/cap6nu8.pdf>
- Tic.Portal. (09 de 07 de 2019). *Base de datos*. Obtenido de <https://www.ticportal.es/glosario-tic/base-datos-database>
- Tsai, Wen-Hsien, Jhong, & Shi-yin. (2019). Carbon Tax Production Decision Model for the Low-Knit Footwear Industry Activity-Based Costing. *Revista de producción más limpia*, 207, 1150-1162. doi:10.1016 / j.jclepro.2018.09.104
- Vega, A., Vaquero, j., León, c., & Arias, G. (2019). Diagnostico en la gestión de cartera en una empresa dedicada a la venta, instalación y distribución de GPS. *Proyecto de trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: Profesional en banca y finanzas*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/8898/u263504.pdf>
- Velasco, E. (2016). "Diseño de un modelo de inventario en la empresa comercializadora de productos de consumo masivo. (*Trabajo de grado*). Pontificia Universidad Católica de Ecuador., Ambat-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1790/1/76295.pdf>
- Villanueva, P. (17 de 03 de 2020). *Sage Advice*. Obtenido de ¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las '5 M': <https://www.sage.com/es-es/blog/las-5-m-como-metodo-para-localizar-la-causa-raiz-de-un-problema/#gate-263a5c00-99e4-4e71-8421-469deda8e674>
- Westerfield, R. W. (2009). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*.

Anexo

Anexo 1

ENCUESTA DIRIGIDA AL AREA DE CARTERA DE LAS EMPRESAS DE COPACABANA

Objetivo: Identificar las causas de la poca recaudación de cartera, en empresas del sector comercial de la ciudad de Copacabana, en pro de la generación de estrategias para el mejoramiento y aumento del recaudo dentro del horizonte de la cartera corriente.

1. ¿Cuál es el tiempo en que sus clientes cancelan los créditos?
 - 30 días vencido
 - 60 días vencido
 - 90 días vencido
 - Más de 120 días vencido

2. ¿Conoce todas las actividades del proceso de cartera?
 - Si
 - No

3. ¿Cuáles son las amenazas del proceso de cartera?
 - El personal a cargo no notifica el pago oportunamente
 - No realizar conciliación de cartera con el cliente

4. ¿Qué fallas del sistema informático pueden afectar negativamente el recaudo de cartera?

- Que el sistema no notifique la cartera vencida del cliente.
 - Que el sistema no concilie cartera con los respectivos pagos
 - Todas las anteriores
5. ¿Cuáles son las debilidades de la recaudación de cartera?
- No se concilia cartera con el cliente
 - No se verifica la causación de la factura
6. ¿Qué acciones toma la empresa cuando los clientes no cumplen con los pagos a tiempo?
- Se realiza un acuerdo de pago con el cliente.
 - No se le vuelve dar crédito al cliente.
 - Se reporta ante las centrales de riesgo.
 - No se realiza ninguna acción.
7. ¿Considera que la recuperación de cartera vencida permitirá la incrementación de los fondos de la empresa?
- Si
 - No
8. ¿Cuáles son las actividades más importantes del proceso de cartera?
- Conciliación de cartera con el cliente.
 - Cobro de cartera
 - Seguimiento de gestión de cartera
 - Todas las anteriores

9. ¿Con que medio considera usted oportuno la recuperación de cartera vencida?

- Llamadas telefónicas
- Envío de cartas
- Agentes de cobranza
- Todas las anteriores

10. ¿Implementaría algún incentivo por buen manejo de los créditos?

- Si
- No

11. ¿Es el crédito una herramienta necesaria para su actividad comercial?

- Si
- No