



Actualización de la información para la optimización en el recaudo de cartera en la empresa Electro japonesa s.a.

Asignatura:
Opción de grado.

Función de práctica profesional:
Opción de Grado Vínculo Laboral.

Estudiante:
Paola Andrea Acevedo Pardo.
ID: 562408.

Tutor:
Jasleidy Astrid Prada Segura.

2019.

**Actualización de la información para la optimización en el recaudo de cartera en la
empresa Electro japonesa s.a.**

Asignatura:
Opción de grado.

Función de práctica profesional:
Opción de Grado Vínculo Laboral.

Estudiante:
Paola Andrea Acevedo Pardo.
ID: 562408.

Tutor:
Jasleidy Astrid Prada Segura.

2019.

INDICE

Introducción	6
Capítulo 1. Metodología de la investigación.....	9
<i>1.1. Título:Actualizacion de la informacion para la optimizacion en el recaudo de cartera en la empresa Electrojaponesa S.A..</i>	<i>9</i>
<i>1.2. Resumen</i>	<i>9</i>
<i>1.3. Palabras claves.....</i>	<i>10</i>
<i>1.4. Justificación.....</i>	<i>10</i>
<i>1.5. Formulación del problema</i>	<i>10</i>
1.5.1. Diagnóstico	10
1.5.2 Pronóstico	12
1.5.3 Pregunta problema	13
1.5.4 Sistematización de la pregunta problema	13
<i>1.6. Objetivos</i>	<i>13</i>
1.6.1 General.....	13
1.6.2 Específicos	13
<i>1.7. Metodología.....</i>	<i>13</i>
<i>1.8 Marco Referencial (antecedentes).....</i>	<i>16</i>
1.8.1 Marco Teórico.....	22
1.8.2 Marco Conceptual.....	25
1.8.3 Marco Legal	25

Capítulo 2 Descripción general del contexto de práctica profesional en donde trabaja el estudiante.....	29
2.1 <i>Descripción del entorno de práctica profesional</i>	29
2.1.1 Reseña histórica	29
2.1.2 Misión, visión y valores corporativos.....	30
2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante.....	32
2.1.4 Logros de la empresa	33
2.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó	34
2.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada	35
2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados.....	37
2.2 <i>Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en donde trabaja el estudiante.</i>	39
2.3 <i>Funciones y/o compromisos establecidos</i>	40
2.4 <i>Plan de trabajo</i>	41
2.4.1 Objetivo de la práctica profesional	41
2.4.2 Productos a realizar o realizados.....	42
Capítulo 3 Resultados de la práctica profesional.....	43
3.1 <i>Descripción de las actividades realizadas</i>	43
3.2 <i>Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo</i>	46
3.3 <i>Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo</i>	54
Capítulo 4 Evaluación general de la práctica.....	58

<i>4.1 Resultados alcanzados</i>	<i>58</i>
<i>4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales.....</i>	<i>60</i>
<i>4.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica</i>	<i>61</i>

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de riesgos en el área de cartera de ELECTROJAPONESA S.A.....	14
Tabla 2 Matriz FODA problemática en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.....	35
Tabla 3 Matriz FODA personal de la función de la práctica desarrollada.....	36
Tabla 4 Competencias específicas del programa de Contaduría Pública	46
Tabla 5 Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional.	48
Tabla 6 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo.	56
Tabla 7 Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa ELECTROJAPONESA S.A.....	33
Figura 2 Organigrama del área de trabajo en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.	34
Figura 3 Software contable SIESA ENTERPRISE	38
Figura 4 . Software contable SIESA ENTERPRISE cuentas por cobrar.....	38
Figura 5 Software contable SIESA ENTERPRISE estado de cartera	39

INTRODUCCIÓN

La recuperación de cartera en una empresa es de suma importancia, ya que esta representa la liquidez de la misma, es por ello que debemos tener en cuenta que las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, ya que con estos está financiando a los clientes.

La empresa debe diseñar políticas con el fin de que estas permitan que el proceso de recaudo de la compañía sea eficaz, permitiéndole cumplir sus obligaciones y generando rentabilidad para ella, es por esto que es importante que dichas políticas sean cumplidas y que la labor de las personas encargadas sea eficiente para el cumplimiento de este.

Una empresa al momento de aceptar un vínculo laboral, le permite al estudiante afianzar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad y ponerlos en práctica, aportándole mayor conocimiento y experiencia para desenvolverse en un área laboral.

Al momento de realizar la práctica, se abordaron diferentes temas los cuales permitieron conocer la compañía, saber cómo ha sido su trayectoria, entender como han sido sus procesos para cumplir con los objetivos y aun mantenerse en el mercado, durante la labor del practicante se evidencio falencias en el departamento de cartera, identificando que no había seguimiento ni se llevaba a cabo los respectivos procesos de la compañía, encontrando un riesgo en la liquidez de la misma, como se menciona al inicio es una de las áreas que permite que la empresa siga en función por este motivo es importante contar con un equipo comprometido.

CAPÍTULO 1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes

1.1. Título: Actualización de la información para la optimización en el recaudo de cartera en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

1.2. Resumen

La gestión de cartera debe ser una política de primer orden en la empresa. Ya que la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa. Es por esto que el objetivo de esta investigación tiene como fin implementar estrategias que permitan que la recuperación de cartera sea eficiente, teniendo en cuenta las políticas que se llevan a cabo en la compañía.

Iniciando la investigación con una revisión al proceso de gestión de cobro, examinando y buscando evidencia de cómo se realizaban los procesos de cobro a los clientes, comparando saldos en las edades de cartera de años anteriores, conciliando los saldos de cartera con los clientes todo esto buscando brindar a la empresa ELECTROJAPONESA S.A. estrategias que permitan mejorar el proceso del área y ayudando a mejorar la liquidez de ella.

Abstrac

Portfolio management must be a policy of the first order in the company. Since the efficiency with which it is administered depends on the use of the resources of the company. That is why the objective of this research is to implement strategies that allow the recovery of the portfolio to be efficient, taking into account the policies that are carried out in the company.

Initiating the investigation with a review of the collection management process, examining and looking for evidence of how the collection processes were done to the clients, comparing balances in the portfolio ages of previous years, reconciling the portfolio balances with the clients all this looking to provide the company ELECTROJAPONESA SA strategies that allow improving the process of the area and helping to improve the liquidity of it.

1.3. Palabras claves

Cartera, Ingresos, Recaudo, Política cartera.

1.4. Justificación

En este trabajo se pretende analizar las políticas de recaudo de cartera de la empresa ELECTROJAPONESA S.A., tomando como referencia las políticas descritas por la compañía, además de la normatividad que sobre materia se encuentre vigente en Colombia.

Para prevenir esto se debe analizar minuciosamente la capacidad de endeudamiento de los clientes tanto nuevos como antiguos, lo que nos permitirá medir su capacidad de pago y conocer su frecuencia de compra, que se entiende como el tiempo que tarda en volver a requerir los productos, de esa forma se conoce al cliente

El aporte que espera obtener después de realizar la investigación, es que la empresa identifique cuáles son los procesos que se están llevando mal y corregirlos de forma que permita dar cumplimiento a sus obligaciones como empresa y su utilidad.

1.5. Formulación del problema

En la empresa ELECTROJAPONESA S.A., se observó que existe falta de seguimiento y control a la cartera de los clientes, puesto que solo se han dedicado a la aprobación de nuevos créditos

sin realizar el debido seguimiento a los clientes que mantienen deudas con la empresa desde varios años atrás.

“las cuentas por cobrar representan los activos más valiosos de una organización. La importancia de manejar una correcta política de recuperación de cartera se da en dos ámbitos:

Financiero: las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Por otro lado, afecta al flujo de caja y a los estados financieros de la organización.

Económico. - la confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio, especialmente con la liquidez del mismo. Las organizaciones invierten en propiedades, plantas y equipos cuando se recupera la cartera, así también suelen aumentar los precios cuando hay mayor demanda para tener una rentabilidad mayor, siendo parte de la estrategia la oferta de nuevos créditos” (GOMEZ 2015)

Luego de identificar el proceso que se llevaba a cabo en el área de cartera, reflejó que la compañía había dejado de recaudar dinero siendo un factor negativo para ella afectando los resultados finales de los Estados Financieros.

Es por ello que se decide realizar un plan de trabajo que permitiera implementar estrategias de mejora, que consiste en realizar informes semanales a los vendedores informándoles sobre su estado de cartera e irlos educando que sin recaudo no servía la venta que realizaran, realizar informes diarios del recaudo, realizar informes de los compromisos establecidos con los clientes llevando su debido seguimiento para el cumplimiento de estos, conciliando cuenta con los

clientes ya que se presentaban diferencias por diferentes motivos como devoluciones de mercancía sin reportar, pagos mal aplicados, diferencias en precios, y demás, reevaluando los cupos de los cliente según su comportamiento de pago y realizando estudios de crédito siendo estrictos con la documentación solicitada y por ultimo reestructurar las funciones de la persona encargada del área de cartera, buscando apoyo del área de cartera de la oficina principal.

Poniendo en marcha este plan de trabajo, y observar los resultados que se estaban obteniendo gracias a estos, se implementó no solo en la regional de Bogotá si no también en la principal ubicada en Cali.

1.5.1. Diagnóstico

Los procesos de cartera no tenían un debido control y seguimiento, no se realizaban llamadas de cobro a los clientes, no se conciliaban las cuentas encontrando bastantes diferencias, no se ejercía la debida presión con clientes que debían saldos a más de 90 días. En el área solo se encontraba una persona haciéndose cargo de toda la labor del área, generando demoras y saturación de trabajo.

1.5.2 Pronóstico

Por incumplimiento al debido proceso en el área de cartera la empresa debe asumir consecuencias, por no llevar un debido control interno. Generando un riesgo a la empresa como el incumplimiento en el pago con los proveedores y perder ventas con los clientes ya que se les incumplía en la entrega porque los proveedores no nos vendían mercancía por atrasos.

Por otra parte se estaba reduciendo la rentabilidad de la empresa, generando pérdidas en la compañía.

1.5.3 Pregunta problema

¿Qué tipo de estrategias pueden diseñar en la empresa ELECTROJAPONESA S.A. para recuperar montos adeudados significativos?

1.5.4 Sistematización de la pregunta problema

El realizar los seguimientos de los procesos que se llevaban a cabo en el área de cartera de la empresa ELECTROJAPONESA S.A., identificando los errores que se estaban presentando y que estaba causando consecuencias en la liquidez de la compañía.

1.6. Objetivos

1.6.1 General

Realizar la implementación de estrategias que contribuyan a la recuperación de cartera de la empresa ELECTROJAPONESA S.A basándose en las políticas de cartera establecidas por la compañía.

1.6.2 Específicos

- Analizar la situación de cartera actual de la empresa ELECTROJAPONESA S.A.
- Identificar los clientes que se encuentre con vencimiento entre 60 a más de 90 días.
- Plantear estrategias que ayuden a mitigar los efectos de la administración actual que engloba políticas de cobro, pago y ventas

1.7. Metodología

La metodología utilizada en este trabajo es cualitativa, ya que fue basada en la observación de los procesos realizados en el área de cartera, se elaboró una matriz de riesgo

donde se identificó los problemas, se dio las posibles soluciones y el tiempo que iban a ser evaluadas estas soluciones.

Tabla 1 Matriz de riesgos en el área de cartera de ELECTROJAPONESA S.A

No	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Control a Implementar	Fecha Estimada de inicio del control a implementar	Como se Realizará el Monitoreo	Periodicidad
1	No adelantar una gestión de cobro efectiva en cada una de las etapas de vencimiento de las obligaciones, en razón a la no adecuada utilización de los mecanismos previamente establecidos por la compañía ELECTROJAPONESA S.A.	No tener recursos para el desarrollo de la actividad.	Implementación de un cuadro control que permita evaluar los vencimientos de las carteras por edades	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	A través de la revisión semanal del consolidado de información reportada	Semanal
2	No lograr el recaudo esperado de las cuotas vencidas de los créditos asignados en forma mensual	Escases de recursos para cumplir con las actividades de la empresa.	Seguimiento al porcentaje de recuperabilidad de las cuotas vencidas a través de cuadro control que será alimentado con el informe diario de pagos	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	A través de la revisión que se realizará con el informe de recaudo	Diario
3	Permitir que la rotación de la cartera sea Superior a 91 días de mora	Deterioro en la liquidez de la empresa	Creación de un cronograma de trabajo que permita establecer estrategias de negocio desde	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	Revisión, evaluación y aprobación del plan de trabajo creado	Mensual

			el inicio del desarrollo de la gestión			
4	No informar a los vendedores el estado de su cartera	Incremento en los vencimientos de los clientes	Generar un informe semanal para ser enviado a los vendedores reportando los resultados obtenidos durante la semana	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	Revisión semanal por parte del jefe de cartera	Semanal
5	Aprobación de créditos sin solicitar la debida documentación.	Aumento de riesgo en cartera vencida	No autorizar créditos a clientes que no entregue la documentación completa y con soportes válidos para establecer un cupo.	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	Revisión mensual, según carpetas de clientes entregadas por los vendedores cada fin de mes	Mensual
6	No se conciliaba cuentas con los clientes	Saldos con más de 90 días correspondientes a productos devueltos, diferencia en precios, pagos mal aplicados y demás.	Solicitar al vendedor conciliar la cuenta en cada una de las visitas, e igualmente el auxiliar de cartera en la realización de las llamadas debe conciliar	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	Semanalmente, según comunicación con el cliente tanto telefónicamente como personalmente	Semanal
7	Saturación de trabajo a una sola persona en el área	Incumplimiento de los procesos establecidos	Reestructurar las funciones repartiéndolas con las encargadas del área de cartera en la oficina	Desde el inicio de la ejecución de las estrategias	no	no

			principal			
--	--	--	-----------	--	--	--

Tabla 1. Matriz de riesgos en el área de cartera de ELECTROJAPONESA S.A. (Fuente: Elaboración propia 2019.)

1.8 Marco Referencial (antecedentes)

El presente estudio escrito por Jiménez Jaramillo, Jaime Andrés Hincapié Chavarría, Mario Alejandro en el año 2015, tiene como propósito identificar y seguir las políticas de recaudo de cartera en el flujo de tesorería. Para dar cumplimiento a este objetivo, se planteó el desarrollo de un modelo informático, utilizando la entrevista cuantitativa oral semi estructurada como técnica de recolección de información y el análisis del contenido como técnica de análisis y evaluación. Para la presentación de resultados, se consideró la relación del modelo informático y el flujo de tesorería para equipo. Para la sistematización de la información se utilizó el software Microsoft Excel versión 2013. (Jaramillo Jimenez J. H., 2015)

Según el trabajo de los autores Zambrano Vera, Danny Iván del año 2018, El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la crisis económica del Ecuador en la recuperación de cartera, lo que permitió identificar las variables de estudio desde la visión económica y cartera. La investigación es de tipo correlacionar al estudiar la influencia de las variables. El método cartesiano fue el hilo conductor de la investigación, el uso de bases de datos generadas desde la Superintendencia de Bancos, sirve como camino metodológico para establecer la situación vista desde la unidad de control y desde el sector financiero del país,

además se utilizó la correlación de Pearson para establecer la influencia de las variables, en donde la variable dependiente será recuperación de cartera, misma que está constituida por el porcentaje de morosidad de cartera a nivel de la banca privada en los períodos de recuperación considerados en este estudio, mientras que la variable independiente será la crisis económica conformada por variables de tipo macro y microeconómico entre las principales se puede citar: el desempleo, canasta familiar, inflación, volumen de crédito, tasa activa y pasiva que pudieren influir en la recuperación de cartera. El tratamiento de la información se efectuó mediante este proceso; recolección de datos históricos de las principales variables económicas para compararlas con los distintos períodos de recuperación que nos llevará a determinar su grado de impacto, se establecieron como principales resultados que existen diferentes tipos de relación en las variables analizadas. (Zambrano Vera, 2018)

El presente trabajo realizado por Merchán Palacios, Diana Carolina en el año 2018, En el documento de informe final se consigna el trabajo de pasantía realizada en el área de Cobranza del TIGRE COLOMBIA S.A.S. donde se analizaron los procesos del área de cuentas por cobrar de la compañía que incluyen: verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de los pagos recibidos, con el fin de optimizar sus tiempos mediante la sistematización de las bases de datos, que finalmente conllevará a suprimir las labores innecesarias, asegurando la precisión, eficiencia de las operaciones y veracidad en la revelación de los ingresos reportados en sus EEFF. Se incorporan bases de datos a los informes requeridos por gerencia financiera y gerencia de ventas en las cuales se implementa formulación, tablas dinámicas y macros. Se crea una base general unificando las diferentes bases de datos e informes. Adicionalmente se implementa el manual de funciones del área de Cobranza el cual permite la consulta y la ejecución del paso a

paso en cada una de las labores realizadas en el área de cartera. Adicionalmente se determina el impacto de las acciones realizadas. (Carolina, 2018)

El trabajo de Echandía García, José Manuel , Gandini Gómez, Gregorio Enrique en el año 2009, Este trabajo lleva cabo un análisis del manejo de riesgo de crédito de la tesorería, dividiéndolo en dos clasificaciones de acuerdo a sus características particulares, riesgo de contraparte y riesgo emisor. Además, realiza un diagnóstico de los controles establecidos por la normativa colombiana y a través de un modelo principal agente evalúa sus fortalezas y falencias. Presentando la necesidad de establecer un sistema de administración del riesgo de tesorería que permita articular los diferentes elementos existentes en la normativa e incorporar nuevos elementos de ser necesario. (Gregorio, 2009)

El desarrollo del trabajo de Guevara Bossano, Maritza Elizabeth 2015, El presente trabajo de investigación tiene como tema: “Diseño de un Plan de Gestión de Recuperación de Cartera Vencida para la Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” 2013 – 2014”, el mismo que permitirá obtener eficiencia en la gestión de recuperación de cartera. La propuesta del Plan de Gestión está compuesta de cuatro aspectos importantes que permitirán en conjunto lograr resultados eficientes en el proceso de recuperación de cartera, estos aspectos son:

- Análisis Financiero.
- Planificación Estratégica.
- Diseño de Estrategias, que fueron determinadas en un Manual de Procedimientos, Reglamento Interno y Plan de Capacitación, todos con miras para la recuperación estratégica de cartera, y finalmente.

- Plan de Acción Estratégico. La gestión de recuperación de cartera es un problema evidente en la empresa debido a que los procedimientos y políticas de recuperación no se encuentran delineados de manera formal y que puedan ser aplicados de modo uniforme, para que el proceso de recuperación de cartera sea más eficiente y eficaz.

La empresa ahora cuenta con una propuesta que en su aplicación íntegra y formal permitirá brindar lineamientos estratégicos comprendidos en políticas de recuperación de cartera, así como los procesos que se deben desarrollar para la gestión de cobro, es así que se recomienda la aplicación de este Plan de Gestión, implantando en la empresa el Manual de Procedimientos y el Reglamento Interno para recuperación de cartera y llevando a cabo el Plan de Acción a través de la capacitación ya que se lograra que el personal de la unidad de recaudación gestionen la recuperación de cartera bajo un mismo criterio. (Elizabeth, 2015)

La siguiente investigación de Solís Granda, Luis Eduardo Paredes Valle, Evelyn Nathaly Yanez Balseca, Kerly Johanna del año 2012 permitió llevar a cabo un estudio sobre la cartera vencida del Comercial de Créditos Danny que tienen los comerciantes informales del Cantón Milagro, ubicados a lo largo de la Avenida García Moreno, considerando el incremento descontrolado que se observa en los últimos diez años; logrando identificar el problema en torno a la influencia que tiene en el comerciante, la falta de un conocimiento serio y sostenible del proceso de formalización tributaria entre los comerciantes informales ubicados en la zona central del Cantón Milagro en beneficio de su desarrollo económico y social, logrando establecerse con un solo objetivo general que plantea IMPLEMENTAR POLITICAS CREDITICIAS PARA LA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DEL COMERCIAL DE CREDITOS DANNY Reconocer que el proceso de formalización tributaria influye en el Desarrollo Socioeconómico de los comerciantes informales, procurando mejorar su participación en el aparato productivo

nacional; Siendo aplicada la encuesta como la técnica de recolección de datos que permitió encuestar a 298 comerciantes informales y establecer la entrevista para especialistas en lo laboral. Las mismas que son utilizadas como herramientas eficaces que incidan en la modificación voluntaria del régimen laboral en que actúan los informales. Los resultados obtenidos en la encuesta fueron tabulados y reflejados en figuras estadísticas, cuyos análisis señalan inexistencia de trámites tributarios, fomento de comerciantes informales en la vía pública y carencia de cursos de capacitación en materia administrativa y tributaria. (Solis Granda Luis Eduardo, 2012)

El presente proyecto correspondiente a Altamirano Hidalgo, Mario Roberto Nuñez, Andrea Carolina del año 2012 no habla de cómo Diseñar de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para distribuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato, para lograr la eficiencia en la gestión de recuperación de la cartera. El objetivo del diseño del manual es dar lineamientos a las operaciones de la empresa en el Departamento de Crédito y Cobranza de forma sistemática para la concesión y aprobación de créditos para la compra de vehículos usados, desde la recepción del auto, revisión mecánica, análisis de crédito, aprobación, entrega del auto y posteriormente entrega de los documentos como dueños del bien, mediante la implementación de normas para los procedimientos a seguir en las diferentes etapas de la comercialización de vehículos usados. Además con la elaboración de este Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza se obtendrá una herramienta de vital importancia para la recuperación del dinero a tiempo y de forma oportuna para Autopolo, a su vez se recomienda su implementación en vista que contiene procedimientos, políticas y lineamientos para una óptima colocación y recuperación del crédito contribuyendo con esto a disminuir la cartera incobable. (Altamiro Hidalgo, 2012)

La siguiente tesis realizada por Núñez Pinos, Rosana Maribel del año 2015 titulada “Diseño de un Modelo de Gestión de Cobro para Prevenir y Recuperar Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Limitada. Ubicada en la ciudad de San miguel de Bolívar, en el año 2015”, se ejecutó para superar los problemas que se establecieron en el proceso crediticio y crear una propuesta que ayude al mejor manejo de la parte crediticia. Se utilizó la modalidad cualitativa-cuantitativa, porque esta permite analizar la problemática al igual que el comportamiento de las variables en estudio, forjando estudios e interpretación de datos, todo en base a la información crediticia. En lo cuantitativo se analizan datos financieros medidos en valores monetarios y porcentuales los mismos que han sido valorados e interpretados. La propuesta del modelo de gestión de cobro intenta superar los problemas crediticios y contables con el propósito de lograr mejoras y resultados positivos en la gestión crediticia de la entidad. Se ha planteado un análisis integral de la cartera de crédito de tres años atrás, en especial se ha analizado la cartera vencida de la entidad, dando a conocer a la Gerencia los resultados descubiertos además de las sugerencias que se considera ayudaran a realizar una mejor gestión dentro de la entidad. Se llegó a la conclusión de que la cooperativa, no ha llevado un manejo correcto de la gestión crediticia además no cuenta con un instrumento administrativo necesario para la evaluación de la gestión de la entidad y la toma de decisiones financieras. (Maribel, 2015)

El siguiente es un estudio elaborado por Luis Enrique, Guaman Gualan en el año 2018 el cual habla de Estrategias administrativas para el cobro de cartera vencida y competitividad en el mercado estudio del caso de la cooperativa acción y desarrollo. Este tiene como finalidad una vez dada la problemática basada en la inexistencia de una correcta planificación y procedimientos para la entrega de créditos, ha provocado que exista un índice de cartera vencida.

Identificado el problema se busca obtener resultados para implementar estrategias administrativas como factoring que permitirá recuperar cartera vencida, reduciendo el índice de morosidad y mejorando la liquidez, mediante capacitaciones, coaching, se entrenara al personal en brindar un servicio de calidad que le permitirá posicionarse en el mercado y fidelización de sus socios impulsando su crecimiento económico y del país. (Enrique, 2018)

En esta investigación donde participo Martínez Villón, Susan Carolina en el año 2018 se dirige a el área de crédito y cobranza de la empresa Clavemax S.A, para evaluar el control interno dentro de esta área, contribuyendo a solucionar la problemática presentada en la recuperación de la cartera de crédito, y de esta manera proponer políticas y procedimientos para que el departamento realice una gestión optima en la cobranza de la cartera de crédito. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo. La información recolectada se la obtuvo mediante el uso de entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno, lo que permitió determinar factores que influyen en la recuperación de la cartera. El resultado de la investigación nos indica que no existen manuales de políticas y procedimientos oportunos para el proceso de cobranzas, de tal forma los plazos en la recuperación de cartera se han extendido mucho. Por lo que la perspectiva del estudio requiere un análisis y mejoramiento de las políticas y procedimientos del departamento de crédito y cobranza, con la finalidad de recuperar la cartera en los plazos establecidos por parte de los gestores de cobranza. Se propone el Rediseño de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas, para la recuperación de la cartera de Clavemax S. A. (Carolina M. V., 2018)

1.8.1 Marco Teórico

Los trabajos que se toman como referencia para la ejecución de la práctica fueron:

- El informe realizado por Merchán Palacios, Diana Carolina en el año 2018.

En este informe se analizó procesos de verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de los pagos recibidos en la empresa donde realizo sus pasantías como lo menciona Diana Carolina Merchan en su informe final. Buscando también, mejorar los procedimientos del área de cuentas por cobrar, en este caso se implementaron informes realizados en Excel para que estos fueran enviados a los comerciales y también a las altas gerencia mostrando el estado de cartera y recaudo y poder dar posibles soluciones para mejorar el proceso.

Comparándolo con las estrategias que se plantearon en este proyecto, para la empresa ELECTROJAPONESA S.A. se implementaron informes en Excel tanto diarios, semanales y mensuales, con el fin de informar y dar a conocer no solo a los jefes de área, si no que también a los vendedores quienes juegan un papel importante siendo la cara principal de la empresa al cliente, como se evidencio no se les informaba en su momento el estado de cartera, por lo tanto solo se dedicaban a vender sin darse cuenta de que se le estaba dando extra cupos a los clientes y aprobando pedidos con cartera vencida a más de 30 días, aumentando el riesgo de pérdida para la compañía.

- El trabajo de Guevara Bossano, Maritza Elizabeth 2015.

En este trabajo se realizó un plan de gestión para recuperar la cartera de una empresa de productos agrícolas, se toma como referencia este trabajo ya que nos mencionan unos aspectos importantes para poder realizar el plan de gestión los cuales fueron:

Análisis Financiero.

Planificación Estratégica.

Diseño de Estrategias, que fueron determinadas en un Manual de Procedimientos, Reglamento Interno y Plan de Capacitación, todos con miras para la recuperación estratégica de cartera, y finalmente.

Plan de Acción Estratégico. La gestión de recuperación de cartera es un problema evidente en la empresa debido a que los procedimientos y políticas de recuperación no se encuentran delineados de manera formal y que puedan ser aplicados de modo uniforme, para que el proceso de recuperación de cartera sea más eficiente y eficaz.

En la empresa ELECTROJAPONESA S.A. se solicitó inicialmente las políticas de cartera establecidas por la empresa, analizando si esta política realmente se estaba cumpliendo e igualmente si era posible realizar algún cambio en el área que no fuera en contra a dichas políticas. Revisándola no se llevaba a cabo el cumplimiento de varios puntos en esta política, ya que no se estaba generando un seguimiento frecuente a la cartera de la regional, encontrando bastantes atrasos en cartera, se implementaron estrategias de cobro, como las llamadas telefónicas semanales, seguimiento y control de estas por medio de un cuadro en Excel, se realizó la clasificación de los clientes según su comportamiento de pago y compras, se enviaron varios clientes a cobro jurídico y fueron reportados a la central de riesgos, se conciliaron cuentas con los clientes castigando saldos que correspondían a diferentes novedades encontradas y entre otras más que aportaron al mejoramiento de cartera de la regional.

- Tesis realizada por Núñez Pinos, Rosana Maribel del año 2015 titulada

Al igual que el trabajo anterior en estas tesis elaboraron un modelo de gestión de cobro, en el caso de la empresa ELECTROJAPONESA S.A. se realizó por la metodología cualitativa realizando una matriz de riesgo donde se evidencio los procedimientos que no se estaban

llevando de manera adecuada, y dando posibles soluciones a estas. Al igual que como lo mencionan en esta tesis se analizaron varios procesos del área con el fin de superar los problemas crediticios con el propósito de lograr mejoras y resultados positivos en la compañía.

1.8.2 Marco Conceptual

Recaudo: recoger una suma concreta de dinero. Definiendo así el recaudo como el proceso de recibir ya sea dinero o algún recurso.

Conciliación: proceso que permite confrontar y conciliar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios

Deterioro de cartera: cuando un cliente se rehúsa a pagar una factura y la entidad está segura, esto se traduce en un deterioro en cartera puesto que se produce una pérdida y es necesario descontar dicho valor de las cuentas por cobrar de la empresa

Extracto: Es un informe que resume todos los movimientos de una cuenta durante un determinado período de tiempo

SIESA ENTERPRISE: es nuestra solución de software ERP, diseñada para ajustarse a las plataformas de grandes empresas. Integra de manera efectiva todas las áreas de su negocio.

CRM: Esta es una herramienta de trabajo donde se registran los servicios por garantía de un producto, se suben las ofertas establecidas por las marcas, y se clasifican los clientes dependiendo sus ventas y su comportamiento en cartera.

1.8.3 Marco Legal

Decreto Número 4473 15 DIC. 2006

Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006.

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el parágrafo 2 del artículo 2 de la ley 1066 de 2006,

Artículo 1. Reglamento interno del recaudo de cartera El reglamento interno previsto en el numeral 1 del artículo 2 de la ley 1066 de 2006, deberá ser expedido a través de normatividad de carácter general, en el orden nacional y territorial por los representantes legales de cada entidad.

Artículo 2. Contenido mínimo del reglamento interno del recaudo de cartera. El Reglamento Interno del Recaudo de Cartera a que hace referencia el artículo 1 del presente decreto deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. funcionario competente para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva y coactiva, de acuerdo con la estructura funcional interna de la entidad.
2. Establecimiento de las etapas del recaudo de cartera, persuasiva y coactiva.
3. Determinación de los criterios para la clasificación de la cartera sujeta al procedimiento de cobro coactivo, en términos relativos a la cuantía, antigüedad, naturaleza de la obligación y condiciones particulares del deudor entre otras.

Norma Internacional de Información Financiera 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

El objetivo de esta Norma es establecer los principios que aplicará una entidad para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, calendario

e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que surgen de un contrato con un cliente.

Una entidad considerará los términos del contrato y todos los hechos y circunstancias relevantes cuando aplique esta Norma. Una entidad aplicará esta Norma, incluyendo el uso de cualquier solución práctica, de forma congruente a los contratos con características similares y en circunstancias parecidas. 4 Esta Norma especifica la contabilización de un contrato individual con un cliente. Sin embargo, como una solución práctica, una entidad puede aplicar esta Norma a una cartera de contratos (u obligaciones de desempeño) con características similares, si la entidad espera de forma razonable que los efectos sobre los estados financieros de aplicar esta Norma a la cartera no diferirían de forma significativa de su aplicación a cada contrato individual (u obligación de desempeño) de la cartera. Al contabilizar una cartera, una entidad utilizará estimaciones y suposiciones que reflejen el tamaño y composición de la cartera.

Art. 145. Dedución de deudas de dudoso o difícil cobro.

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.

No se reconoce el carácter de difícil cobro a deudas contraídas entre sí por empresas o personas económicamente vinculadas, o por los socios para con la sociedad, o viceversa.

Serán deducibles por las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, la provisión de cartera de créditos y la provisión de coeficiente de riesgo realizado durante el respectivo año gravable. Así mismo, son deducibles las provisiones realizadas durante

el respectivo año gravable sobre bienes recibidos en dación en pago y sobre contratos de leasing que deban realizarse conforme a las normas vigentes. No obstante lo anterior, no serán deducibles los gastos por concepto de provisión de cartera que:

- Excedan de los límites requeridos por la ley y la regulación prudencial respecto de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Sean voluntarias, incluso si media una sugerencia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTICULO 616-1. FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE

La factura de venta o documento equivalente se expedirá, en las operaciones que se realicen con comerciantes, importadores o prestadores de servicios o en las ventas a consumidores finales.

Son sistemas de facturación, la factura de venta y los documentos equivalentes. La factura de talonario o de papel y la factura electrónica se consideran para todos los efectos como una factura de venta.

Los documentos equivalentes a la factura de venta, corresponderán a aquellos que señale el Gobierno nacional.

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTEXTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN DONDE TRABAJA EL ESTUDIANTE

En este capítulo se realiza la descripción general del contexto de la empresa ELECTROJAPONESA S.A., donde se realiza la práctica profesional en la función en Donde trabaja el estudiante y el plan de trabajo que se ha realizado en ella, en el periodo comprendido entre los meses de mayo y agosto del año 2018.

2.1 Descripción del entorno de práctica profesional

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

Nombre de la empresa: ELECTROJAPONESA S.A.

Dirección: Autopista Medellín K.m. 1,7 Vía Cota- Siberia Bdg C-007 Centro Industrial GERFOR.

Teléfono: 742 77 84.

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

Código CIU:

Actividad principal: G4644 Comercio al por mayor de aparatos y equipos de uso doméstico

Actividad secundaria: G4754 Comercio al por menor de electrodomésticos y gas domésticos de uso doméstico, muebles y equipos de iluminación.

Otras actividades: G4741 Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.

Fecha de inicio de la Actividad: 01 octubre de 1971

Responsabilidades, calidades y atributos:

03- Impuesto al patrimonio

05- Impuesto de renta y complementarios, régimen ordinario

07- Retención en la fuente a título de renta

11- Ventas régimen común

09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las ventas

13- Gran contribuyente

14- Información exógena

08- Retención timbre nacional

10- Usuario aduanero

35- Impuesto sobre la renta para la equidad – CREE

2.1.1. Reseña histórica

Por escritura número 6797 del 18 de octubre de 1971, notaria segunda de Cali, inscrita en la cámara de comercio el 03 de noviembre de 1971 bajo el número 44297 del libro IX, se constituyó ELECTROJAPONESA S.A., es por ese motivo, que en 1971., el señor Sakae Machida y el señor Kakuso Ujike, unen fuerzas para cumplir un sueño y sacan adelante una naciente compañía en la capital vallecaucana, que en aquella época gozaba del resultado que

habían dejado los VI Juegos Panamericanos. Comprendiendo que se debía iniciar otra etapa en la vida de la metrópoli, la cual por fin había sido reconocida como una gran capital.

Es por esto que todo este tiempo e historia hacen de ELECTROJAPONESA S.A., es una empresa con experiencia y un buen desempeño que ha sido constante por más de 35 años, ubicándola como la empresa líder en el mercado de la tecnología y los electrodomésticos, con el objetivo de seguir al lado de los colombianos por mucho más tiempo, haciendo práctico su diario vivir. (Electrojaponesa, 2018)

2.1.2 Misión, visión y valores corporativos

Con base en los elementos del Direccionamiento Estratégico de la empresa ELECTROJAPONESA S.A., a continuación, se presentan los principales elementos del direccionamiento estratégico:

Misión: Satisfacer las necesidades de las familias colombianas tomando como única guía las prioridades, exigencias y estilos de vida de cada uno de nuestros clientes. Nuestro principal interés no es sólo el ofrecer una amplia gama de productos; sino el hacer uso de todos los recursos que nos brinda la tecnología para ser propositivos, informativos, prácticos y humanos, siempre buscando el bienestar, crecimiento personal y profesional de nuestros empleados, y asumiendo una alta responsabilidad social, al contribuir y participar en el desarrollo social de la comunidad.

Nuestra clave se encuentra cimentada en la renovación, el control y la actualización constante sin dejar de lado el alto sentido de atención y servicio que nos distinguen.

Visión: En Electrojaponesa S.A., tenemos como objetivo ser el principal y más completo punto de referencia y de venta para clientes y proveedores, además de ser una empresa rentable

que continuará creando e innovando para marcar las pautas en el mercado y seguir formando parte de la vida de miles de familias colombianas a quienes servimos con un alto sentido de responsabilidad, compromiso, ética y valores. (Electrojaponesa, 2018)

Valores corporativos:

Ayuda mutua: Es a lo que se aspira en toda organización humana, para crecer y unir esfuerzos en pos de objetivos compartidos.

Aprendizaje: Adquirir conocimientos de cualquier índole que antes no se poseían. Hay ciertas capacidades que son innatas, pero que necesitan desarrollarse, por medio de la adquisición de información, y esta información proviene del aprendizaje.

Compromiso: Prometer u obligarse moral o jurídicamente, al cumplimiento de una obligación, generando responsabilidad para el autor de la promesa.

Confianza: Implica creer en uno mismo, o en algo o en alguien, en cuanto a su bondad, aptitudes o lealtad. (Electrojaponesa, 2018)

2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante

Se presenta el organigrama de la empresa ELECTROJAPONESA S.A., compuesta por la Gerencia General, cuatro gerencias que dependen de esta, y las Direcciones y Coordinaciones de procesos, en este caso la práctica se realiza en el área de Coordinación de Facturación

Figura 1 Organigrama de la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

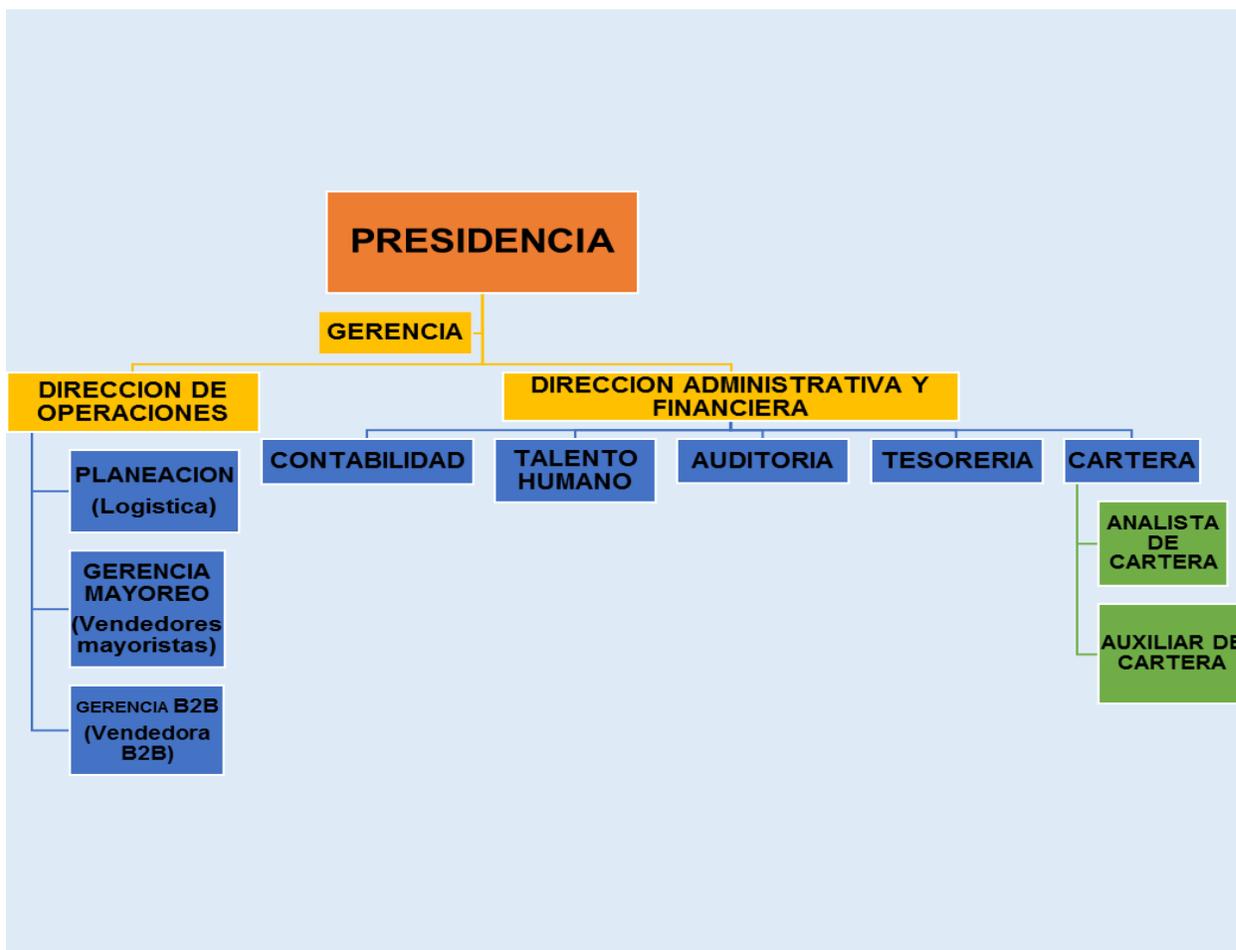


Figura 1. Organigrama de la empresa ELECTROJAPONESA S.A. (Fuente: propia 2019)

2.1.4 Logros de la empresa

La actividad a la que se dedica la empresa ELECTROJAPONESA S.A., es Comercio al por mayor de electrodomésticos y tecnología. La compañía es líder en la categoría de electrodomésticos en el suroccidente colombiano. Enfilará sus baterías en la especialización de sus productos y en la firma de convenios con otras empresas para seguir su proceso de expansión en el país. De hecho, ya comenzó a hacerlo. Una muestra de ello es la apertura de la moderna tienda que opera en el norte de Cali, en la que se ofrecen electrodomésticos exclusivos para los

estratos 5 y 6. En materia de convenios, también tiene algunos muy adelantados, pero sólo se darán a conocer a principios del 2019. La puesta en marcha de estos sistemas de mercadeo responde a un solo objetivo: seguir a la vanguardia en la venta de toda clase de aparatos eléctricos, tal como lo ha venido haciendo a lo largo de 40 años de operaciones, pese a la dura competencia en ese segmento de la economía.

2.1.5 Descripción del área funcional donde se desempeñó

En la figura 2 se presenta el organigrama del área de trabajo en la empresa ELECTROJAPONESA S.A., Compuesta por el director administrativo y financiero de la regional, el gerente administrativo, el jefe de cartera y por último la auxiliar de cartera.

Figura 2 Organigrama del área de trabajo en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

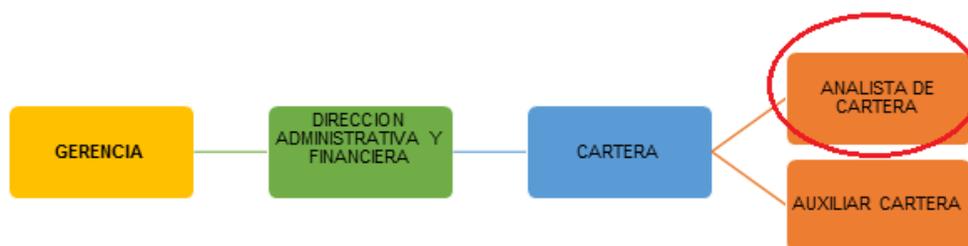


Figura 2. Organigrama del área de cartera ELECTROJAPONESA S.A. (Fuente: Elaboración propia 2018.)

La práctica profesional se realiza en el área de cartera de la compañía ELECTROJAPONESA S.A., ubicada en la autopista Medellín K.m. 1,7 vía Cota – Siberia. En esta área laboramos 2 personas, La jefe de cartea y la auxiliar de cartera.

En esta área se realizan tareas de conciliación bancaria, Conciliación de cuentas clientes, realización de notas crédito y contables, Recaudo, discriminación de impuestos en los pagos realizados por las paginas online, llamadas de cobro a clientes, generación de informes mensuales de recaudo y cartera.

2.1.6 Matriz FODA de la experiencia de práctica realizada

En esta Matriz, se muestra la problemática con base en el análisis realizado de acuerdo a mi experiencia en la práctica profesional.

Tabla 2 Matriz FODA problemática en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

FACTORES INTERNOS (IFAS)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	El software utilizado es amigable y fácil de entender Buena comunicación en el equipo de trabajo.	No se lleva el debido control de la cartera de clientes morosos. Falta de compromiso por parte de algunos empleados del área de contabilidad y cartera.
FACTORES EXTERNOS (EFAS)		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Nuevas estrategias para la recuperación de cartera	Implementar las nuevas estrategias de cobro.	Realizar el debido seguimiento, con el fin de verificar que las nuevas estrategias de cobro se estén llevando a cabo.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Incremento de la cartera	Implementar nuevas estrategias	Verificar que todos los documentos

vencida por parte de los nuevos créditos aprobados.	para el estudio de crédito de los nuevos clientes.	de los nuevos créditos estén completos y sean verídicos para la debida aprobación de cupo y credito.
---	--	--

Tabla 2. Matriz FODA de ELECTROJAPONESA S.A. (Fuente: Elaboración propia 2018.)

Tabla 3 Matriz FODA personal de la función de la práctica desarrollada

FACTORES INTERNOS (IFAS)	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Destreza para el manejo del Software contable.</p> <p>Manejo optimo en la elaboración de bases de datos en Excel para la presentación de informes.</p> <p>Actitud en el trabajo en equipo e individual</p>	<p>Introducir información incorrecta en el Software contable.</p> <p>Dificultad para expresar a otras personas lo realizado en los informes.</p> <p>Equivocada distribución del tiempo lo que dificulta el desarrollo de las funciones de la práctica</p>
FACTORES EXTERNOS (EFAS)		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>Crecimiento en conocimientos contables e incorporación al campo laboral.</p> <p>Adquisición de nuevos conocimientos en los diferentes programas de Microsoft.</p> <p>Liderazgo en el equipo de trabajo e intercambio de experiencias y conocimientos</p>	<p>Implementar los conocimientos adquiridos, y así poder ejercer el cargo de contador público tanto en lo laboral como en lo personal.</p>	<p>Seguir capacitándome en el área contable para poder fortalecer y adquirir más conocimientos.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>Inconformidades por errados registros afectando la contabilidad de la compañía.</p> <p>Desacuerdo por parte de la dirección del área y suspensión de las funciones de práctica.</p> <p>Malos entendidos con mis jefes o compañeros.</p>	<p>Fijarme más en mis fortalezas y así poder sacar adelante cualquier inconveniente que se me presente.</p>	<p>Mejorar mis debilidades y así reducir las amenazas que puedan afectar mi vida laboral y profesional.</p>

Tabla 3. Matriz FODA personal (Fuente: Elaboración propia 2018.)

2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados

El software contable que se utiliza en ELECTROJAPONESA S.A., y el cual tengo la oportunidad de trabajar es SIESA ENTERPRISE, es un sistema en el cual se pueden manejar todas las áreas de la empresa. El módulo en el que me desempeño es el financiero y el comercial.

La empresa también maneja otra herramienta llamada CRM es una herramienta que permite subir ofertas de productos y registrar casos por servicio técnico dado que esta empresa está dedicada a la venta de electrodomésticos y tecnología. Por último, se manejan las herramientas de Microsoft Word y Excel para realizar los informes financieros y administrativos de la empresa.

Figura 3 Software contable SIESA ENTERPRISE

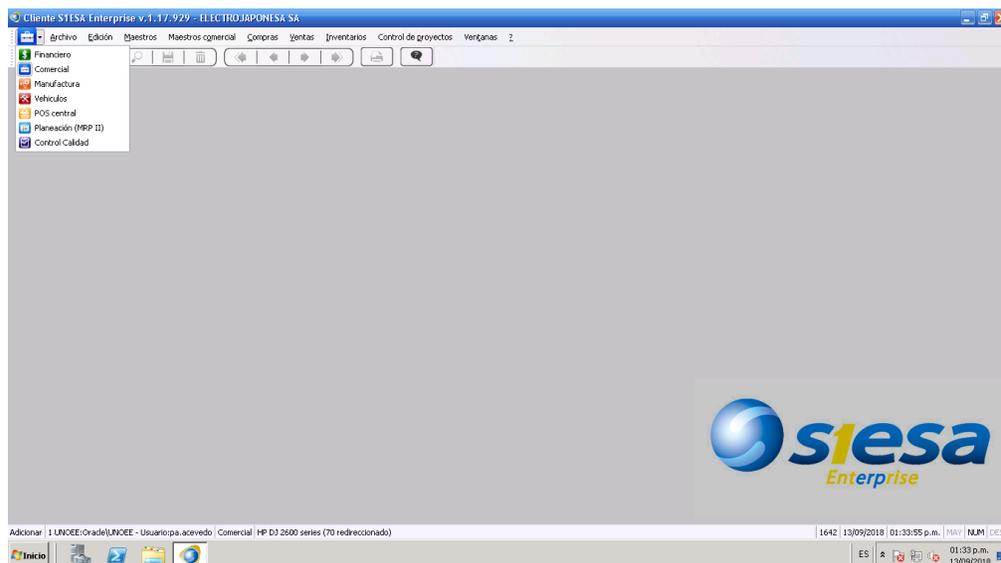


Figura 3. Software contable SIESA ENTERPRISE (Fuente: Software contable siesa Enterprise de ELECTROJAPONESA S.A. 2018)

Figura 4 . Software contable SIESA ENTERPRISE cuentas por cobrar

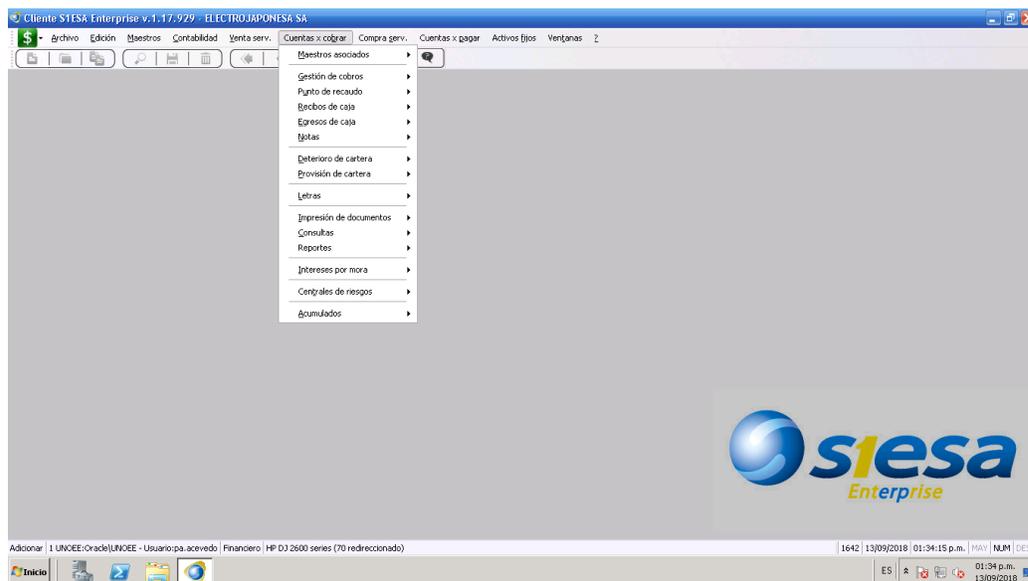


Figura 4. Software contable SIESA ENTERPRISE cuentas por cobrar (Fuente: Software contable siesa Enterprise cuentas por cobrar de ELECTROJAPONESA S.A. 2018)

Figura 5 Software contable SIESA ENTERPRISE estado de cartera

C/O Cliente	Ciudad	Sucu	Teléfono	No	Fecha doct	Fecha vcl	No. docto	c/o de crédito	Plazo	Total cheques post	Cuentas corriente COP	1 a 30 COP	31 a 60 COP	61 a 90 COP	91 a 9999 COP	Totales COP	
ALMACENES LA 14 S.A.																	
400	890300346	SANTAFE DI 000	4881414	SE I	28/07/2017	28/07/2017	NC-00003689	0	0	0	-841.464	0	0	0	0	0	-841.464
APROVISIONAMIENTO CASTIGO																	
400	4111471	PAZ DE ARIK 000	6377036	311	19/10/2015	19/10/2015	FVC-00046840	15.000.000	61	0	999	0	0	0	0	452.272	452.272
ALVARO RIGORBERTO																	
400	19292770	FACATATIVI 000	8920299	Sak	24/02/2012	11/10/2010	F13-00003207	0	501	0	2.894	0	0	0	0	765.000	765.000
400	19292770	FACATATIVI 000	8920299	Sak	24/02/2012	30/10/2010	F13-00003228	0	482	0	2.875	0	0	0	0	4.620.000	4.620.000
BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.																	
400	860034594	SANTAFE DI 000	3386300	ENT	22/10/2013	22/12/2013	FVC-00019584	70.000.000	61	0	1.726	0	0	0	0	764.900	764.900
400	860034594	SANTAFE DI 000	3386300	FAV	22/01/2014	22/02/2014	FVC-00022955	70.000.000	31	0	1.664	0	0	0	0	336.000	336.000
400	860034594	SANTAFE DI 000	3386300		22/01/2014	22/02/2014	FVC-00022954	70.000.000	31	0	1.664	0	0	0	0	1.027.371	1.027.371
400	860034594	SANTAFE DI 000	3386300	CAI	02/09/2014	02/10/2014	FVC-00031232	70.000.000	30	0	1.442	0	0	0	0	297.000	297.000
400	860034594	SANTAFE DI 000	3386300		19/01/2015	19/02/2015	FVC-00037899	70.000.000	31	0	1.302	0	0	0	0	272.000	272.000
CAMARGO HARVAEZ SOL FANY																	
400	39012927	VLLAVICEN 001	6711884		24/04/2015	24/06/2015	FVC-00041126	5.000.000	61	0	1.177	0	0	0	0	430.275	430.275
CASTRO ANGARITA FRANCISCO ANTONIO																	
400	89142723	OCUCA	001	5911079	316	27/04/2016	27/06/2016	FVC-00052425	20.000.000	61	0	808	0	0	0	3.197.997	3.197.997
COMERCIAL FANTASIAS LEO LIMITADA																	
400	89502657	CUICUTA	000	5718978		11/03/2017	11/05/2017	FVC-00060120	50.000.000	61	0	490	0	0	0	2.941.758	2.941.758
400	89502657	CUICUTA	000	5718978		10/04/2017	10/06/2017	FVC-00060592	50.000.000	61	0	480	0	0	0	1.745.542	1.745.542
400	89502657	CUICUTA	000	5718978		21/04/2017	21/06/2017	FVC-00060705	50.000.000	61	0	448	0	0	0	1.071.017	1.071.017
400	89502657	CUICUTA	000	5718978		27/06/2017	27/06/2017	FVC-00060959	50.000.000	61	0	443	0	0	0	1.321.008	1.321.008

Figura 5. Software contable SIESA ENTERPRISE estado de cartera (Fuente: Software contable siesa Enterprise estado de cartera de ELECTROJAPONESA S.A. 2018)

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

Nombre: Julio Cesar Posada

Cargo: jefe de cartera

Teléfono: 3183350007

Correo: coordinadorcarteramayoreo@electrojaponesa.com

2.3 Funciones y/o compromisos establecidos

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

Funciones:

- Conciliación de Bancos.
- Conciliación de Cuentas Clientes.
- Realizar Notas crédito – Notas contables.
- Recaudo mensual.
- Trabajar pagos realizados por paginas Online De la empresa y la discriminación de sus impuestos.
- Comunicarse con los clientes que presenten mora en los pagos acordados con la empresa y generar compromisos de pago.
- Revisar documentos, recibos de caja, consignaciones, entre otros.
- Reportar y controlar cheques devueltos.
- Controlar cheques recibidos.
- Generar informes de estado de carteta: estado detallado, Informes para cobro, Informes mensuales a miles de pesos.
- Actualizar listado de clientes en mora.

Compromisos:

- Administrar eficiente y eficazmente la cartera de créditos.
- Mitigar el deterioro de la cartera.
- Detectar oportunamente posibles amenazas que afecten su estabilidad y solidez.
- Asegurar que todos los apuntes contables estén correctamente reflejados en el extracto bancario.

2.4 Plan de trabajo

Para el desarrollo de la función de práctica se exponen en el siguiente apartado los elementos clave del plan de trabajo a realizar durante el periodo de Trabajo de Campo, con base en los lineamientos de las funciones de práctica profesional de Uniminuto UVD. (Trabajo de campo)

2.4.1 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 (Uniminuto 2014, p. 1). Por tanto, para el desarrollo de la función en Donde trabaja el estudiante en la empresa ELECTROJAPONESA S.A., la estudiante se propone:

Dar a conocer la experiencia de la práctica profesional adquirida en el área laboral y como esto le ayudo en su vida laboral teniendo como base los componentes académicos vistos en la universidad.

2.4.2 Productos a realizar o realizados

- Informe de boletín diario
- Informe de recaudo diario.
- Informe de llamadas y compromisos a clientes semanales.
- Informe de cartera Semanal a cada vendedor.
- Informe de margen de ganancia semanal.
- Informe mensual de Cartera y recaudo.
- Informe de ventas mensual.

CAPÍTULO 3 RESULTADOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

En este capítulo se presentan los aspectos relevantes del desarrollo y ejecución de la práctica profesional en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

3.1 Descripción de las actividades realizadas

Las funciones realizadas por el practicante en ELECTROJAPONESA S.A estuvieron ligadas al seguimiento al departamento de Crédito y Cartera las cuales fueron:

Cuadrar balance diario: Este proceso se lleva a cabo en una plantilla de Excel donde se registran los movimientos del día como cheques, efectivo y tarjetas débito o crédito y los gastos que salgan en el día.

Revisar cheques y efectivos para consignar en el día: Verificar diariamente en el sistema que cheque y que efectivo está pendiente por consignar.

Descargar y trabajar bancos: Se deben descargar los bancos por la respectiva cuenta de cada uno y luego se aplica cada pago en el sistema dependiendo el cliente.

Revisar clientes que tiene facturas por vencer por vencer y enviar cartas de cobro: Al inicio de la semana se debe revisar el estado de cartera los clientes que tiene facturas prontas a vencer y así enviar el correo con su previo aviso.

Envío de cartas de Cobro clientes con vencimiento 30-60 días: Se verifica en el estado de cartera los clientes con vencimientos en 30 y 60 días para enviar cartas de cobro por correo electrónico y si es el caso por correo físico.

Llamadas a clientes y generar compromisos de pago: Dos veces por semana se deben llamar los clientes de dos ZONAS diferentes generando compromisos de pago y conciliando cuentas

estos compromisos deben ser registrados tanto en el sistema contable como en un control de Excel que se lleva en una carpeta compartida.

Revisar Anticipos, notas crédito y demás para cuadrar cuentas de los clientes: Se debe revisar en el sistema los saldos a favor que tenga el cliente ya sea por Anticipos de pagos, Notas Crédito o descuentos y así cruzarlos con las facturas que tenga en cartera.

Realizar informe para ser enviado al departamento jurídico de los clientes críticos en cartera: A final de cada mes se debe realizar un informe de los clientes que llevan más de 80 días vencidos para solicitar ayuda del departamento jurídico y sean reportados a Data crédito.

Revisar documentación (Faltante) de los créditos nuevos e informar a los vendedores: Se debe verificar todos los documentos de créditos nuevos que envían los vendedores para enviar al comité de crédito para su debida revisión y autorización de Cupo.

Realizar seguimiento a los compromisos establecidos con los clientes en las llamadas realizadas: A final de semana se deben revisar los compromisos de pago con los clientes y confirmar si su pago fue hecho de lo contrario se volverá a llamar.

Enviar carta de bienvenida a los clientes nuevos generados en la semana: Cada vez que el comité de crédito autorice el cupo al cliente se debe enviar un correo dando la bienvenida junto con las políticas de crédito y cuentas bancarias de la compañía.

Envió de informe de cartera a los vendedores: Cada vez que finaliza una semana se debe enviar la cartera en Excel actualizada a cada vendedor con su porcentaje de disminución o crecimiento en las diferentes edades de vencimiento.

Realización de informes de cumplimiento de recaudo y ventas para reunión con los vendedores: A inicio de cada mes se debe realizar informes en Excel tanto de ventas, recaudo y cartera con el cumplimiento de presupuestos comparado a meses anteriores.

Estas funciones realizadas en ELECTROJAPONESA S.A. permitieron reforzar los conocimientos del practicante en la carrera profesional; aportando ideas que ayudaran a la recuperación de cartera como las cartas de cobro, ya que anteriormente solo se llamaban a los clientes para generar compromisos de pago y estos no los cumplían, también se llevó un mejor seguimiento a esos compromisos presionando al cliente para que cancelara. Se solicitaron ayudas desde la sede principal de la compañía con el fin de que el departamento jurídico reportara cartera que estaba vencida a más de 90 días y no se había hecho nada por esto, se castigaron varios saldos de cartera de clientes ONLINE realizando el debido seguimiento a los pagos aplicados en años anteriores, identificando comisiones que no se habían descontado encontrando la diferencia en cartera.

Normalmente el constante acoso, la falta de respeto o las amenazas de un cobro jurídico no son la mejor forma de lograr un pago pronto, por lo que es importante contar con personas experimentadas en el cobro, pues de la forma de contactarse con el deudor, la frecuencia y el respecto en muchas ocasiones deriva en un pago pronto que deriva en un beneficio a corto y mediano plazo para la empresa y en mantener las relaciones comerciales vigentes entre las partes. (Mis abogados, 2017)

Los procesos que llevaron a cabo la recuperación de cartera durante la práctica del estudiante fueron el estudio de la cartera vencida y la clasificación de cada uno de los clientes según su comportamiento de pago y de esta manera identificar a que clientes se les debía realizar un

mayor seguimiento de cobro, igualmente se enviaron el listado de los clientes que se debían reportar ya que había cartera con más de 90 días que no se le había hecho ningún reporte ni aviso de cobro mediante cartas u otros medios.

3.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto de trabajo.

Con base en el plan de estudios del programa de Contaduría Pública y de las asignaturas que hace parte del componente específico profesional, que a su vez se dividen en los subcomponentes: Contabilidad financiera, Finanzas, Contabilidad de gestión, Control y regulación, Contabilidad Tributaria.

Tabla 4 Competencias específicas del programa de Contaduría Pública

SUBCOMPONENTE	ASIGNATURA
Contabilidad Financiera	Contabilidad Financiera I
	Contabilidad Financiera II
	Contabilidad Financiera III
	Contabilidad Financiera IV
	Contabilidad Financiera V
	Contabilidad Pública
Finanzas	Matemática Financiera
	Análisis Financiero
	Administración Financiera
	Finanzas Públicas

Contabilidad de Gestión	Costos I
	Costos II
	Presupuestos
	Formulación y Evaluación de Proyectos
Control y Regulación	Auditoría I
	Auditoría II
	Auditoría de Sistemas
	Revisoría Fiscal
Contabilidad Tributaria	Tributaria I
	Tributaria II
	Procedimiento Tributario
Componente Humanístico	Proyecto de vida
	Catedra Minuto de Dios
	Constitución Política
	Responsabilidad Social
	Ética profesional
	Innovación y creatividad
	Resolución de conflictos
	Desarrollo contemporáneo
	Electiva M.D.

Tabla 4. Competencias específicas del programa de Contaduría Pública. (Fuente: Elaboración propia 2018)

En la Tabla 5 se describen, los principales aspectos o temáticas de la teoría que fueron aplicados en el ejercicio de la práctica profesional.

Tabla 5 Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional.

Sub componente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Contabilidad Financiera	<p>Se adquirieron conocimientos en la forma de contabilizar varias partidas, diferenciando y conociendo a fondo la naturaleza de cada una de las cuentas del plan único de cuentas (PUC). También se adquirieron conocimientos Teóricos ayudando al estudiante a entender términos contables para su vida profesional.</p> <p>El plan único de cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por los comerciantes con el fin de permitir la transparencia de la información contable y, por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad.</p>	<p>En la práctica se reforzaron varios de los temas vistos en la universidad, como la aplicación de partidas contables y la importancia que tienen las cuentas al momento de registrarlas.</p> <p>El catálogo de cuentas y su estructura, serán de aplicación obligatoria y en la contabilidad no podrán utilizarse clases, grupos, cuentas o subcuentas diferentes a las previstas en él.</p> <p>No obstante, los entes económicos que lo consideren necesario podrán utilizar internamente, para el registro de sus operaciones, códigos y denominaciones diferentes, caso en el cual deberán elaborar una tabla de equivalencias entre</p>	<p>Se reforzaron muchos conocimientos en la universidad y en la práctica anteriormente vistos en otros estudios realizados, ayudando al estudiante a manejar mucho mejor la contabilidad y encontrándole sentido a muchos procesos que desconocía. Se sugiere a la universidad realizar talleres más prácticos con el fin de que se pueda entender mucho más fácil los procesos que conlleva la contabilidad.</p>

	(Actualicese, 1993)	éstas y las contenidas en el catálogo del plan único de cuentas, la cual estará a disposición de las personas o entidades que de conformidad con la ley tengan la potestad de inspeccionar o examinar los libros y papeles del ente económico. (Actualicese, 1993)	
Finanzas	<p>Se adquirieron conocimientos matemáticos y teóricos ayudando al estudiante a ser un contable analítico a través de varias fórmulas y métodos de analizar los estados de resultados y las situaciones en las que se encuentre una compañía aportando ideas para dar una solución.</p> <p>El análisis de estados financieros es un componente indispensable de la mayor parte de las decisiones sobre préstamo, inversión y otras cuestiones próximas, al facilita la toma de decisiones a los inversionistas o terceros que estén</p>	Aporto una gran ayuda al proceso que se llevó en la práctica ya que el poder analizar la situación de la empresa, permitió al estudiante aportar ideas que mejoraran muchos de los procesos que se llevaban a cabo en el cargo del practicante.	<p>El área de las finanzas para el estudiante fue una de las mejores áreas en las que se desempeñó, por que aprendió a ser más analítico que operario aportando grandes oportunidades laborales para su futuro.</p> <p>Se sugiere a la universidad realizar más actividades que permitan al estudiante ser más analítico en todas las ramas o funciones que conforman la contabilidad.</p>

	<p>interesados en la situación económica y financiera de la empresa.</p> <p>Sobre todo, cuando se desea realizar una inversión, al convertirse en el elemento principal de todo el conjunto de decisión que interesa al inversionista o quien adquiere acciones. Su importancia relativa en el conjunto de decisiones sobre inversión depende de las circunstancias y del momento del mercado. (Ivonne Reyes Martínez[a], 2008)</p>		
Contabilidad de gestión	Se realizaron talleres que permitieron al estudiante conocer la manera de calcular los costos de una compañía y conocer la importancia que estos tienen para el éxito de la misma, también aprendió a elaborar un presupuesto incluyendo todos los costos administrativos, operativos y de comerciales, no solo	El conocer la importancia que tienen los costos y los presupuestos de una compañía, permitió al practicante entender muchos de los objetivos y metas que tiene se propone la empresa y así poder realizar de manera correcta sus funciones para el cumplimiento de estos.	Los conocimientos adquiridos en esta área aportaron de manera positiva en los campos profesionales y laborales de practicante, pero también ayudo a su diario vivir ya que al conocer cómo realizar un presupuesto y reconocer la diferencia entre un costo y un gasto permitió que el

	<p>ayudando al estudiante a realizar un presupuesto para una compañía si no para su diario vivir.</p> <p>La Gerencia utiliza la contabilidad de Gestión para planear comprendiendo las transacciones comerciales y hechos económicos esperados y su repercusión en la Empresa, evalúa haciendo juicio sobre las contradicciones de diferentes hechos pasados y/o futuros, además de controlar velando por integridad de la información financiera que atañe las actividades de la organización y asegurar la Contabilidad, Estableciendo un sistema informativo que contemple las responsabilidades de la organización y analice la efectividad de desempeño de la gerencia. (Gestiopolis, 2007)</p>		<p>estudiante implementara estos métodos en su economía ayudándolo a ser más consciente en sus gastos y con una visión más empresarial.</p>
--	--	--	---

Control y regulación	<p>Se conocieron los diferentes métodos que existen para auditar una empresa, la importancia que tiene el control interno en una compañía y las Normas que se deben llevar a cabo al realizar un informe de auditoría.</p> <p>Una de las claves principales para que un sistema de control interno sea exitoso es lograr que los instrumentos de control funcionen de tal forma que los trabajadores hagan parte del proceso mismo y no sean considerados elementos de aplicación exógena. En este sentido, el control de la gestión organizacional se enfoca en las acciones operativas y administrativas que se encuentran en proceso de perfeccionamiento y no en cuestiones ya superadas que no tienen posibilidad de modificación. (Actualicese, 2016)</p>	El conocer los riesgos que puede tener una compañía llevando un mal control interno, permitió al estudiante identificar que riesgos tenía la empresa y aportar ideas para que estos fueran mitigados en el área de sistemas.	<p>El tener conocimiento sobre este tema permitió al estudiante hacer uso de un adecuado control interno, y así, reducir y mitigar los riesgos que se presentaban en la compañía. Permitiendo al estudiante conocer y aprender los diferentes tipos de riesgos y así poder implementarlos en su vida laboral y profesional.</p> <p>Se recomienda a la universidad realizar ejemplos por medio de casos prácticos para así poder entender de manera correcta como se realiza un informe de auditoría basada en las normas internacionales de auditoría dependiendo el área que se audite.</p>
Contabilidad Tributaria	Se conocieron los tipos de formularios que existen para la	El conocer los tipos de impuestos y tarifas que existen permitió	El conocer que tarifas e impuestos existen permite que el

	<p>presentación de impuestos y las tarifas correspondientes.</p> <p>En el ámbito tributario el contador deberá ser asesor y gestor, ello porque la dificultad de las empresas no estará en “hacer sus Declaraciones Juradas y declarar bien sus impuestos”. Por el contrario, sus inquietudes y problemas serán “saber qué y por qué se declara”. (Fernández., s.f.)</p>	<p>al practicante entender la importancia que tiene registrar bien los movimientos contables para que no afecte las cuentas que lo componen.</p>	<p>estudiante pueda aplicar este conocimiento como trabajador independiente ya que puede ofrecer servicios tributarios a diferentes compañías abriéndole un buen campo profesional.</p>
<p>Componente Humanístico</p>	<p>En este componente la universidad no solo brindo al estudiante conocimiento profesional con base a su carrera, si no que ofreció también conocimientos para ser una persona con valores, éticos, con pensamiento a la responsabilidad social y su comportamiento en su vida laboral.</p> <p>“La ética profesional y actuar con responsabilidad social harán que</p>	<p>Estas materias permitieron que el estudiante no solo implementara y aportara ideas con sus conocimientos contables, sino que también fuera una persona ética tanto personalmente como profesionalmente ya que esta carrera no solo se basa en los conocimientos contables, ya que necesita también la responsabilidad social, la ética profesional para dar fe de su trabajo y este de confiabilidad para</p>	<p>La ética profesional no depende directamente de normas o códigos de conducta; no nos pone en dilema del cumplimiento o no de ciertas reglas debido a que sucede naturalmente. El comportamiento de la ética es totalmente libre y responsable de las consecuencias que pueda llegar a tener, independientemente de las buenas intenciones.</p> <p>En lo profesional,</p>

	<p>nuestro trabajo se valore, dando una satisfacción personal y grupal que no tiene precio.” (Galindo, 2018)</p>	<p>su futuro.</p>	<p>tiene que ver directamente con nosotros. Guarda relación con la calidad moral del trabajo que realizamos, se vincula con la forma en que llevamos a cabo nuestro quehacer diario, que implica vocación, honestidad, responsabilidad y respeto. Es asumir un compromiso con lo que cada ser humano hace. (Caballero, 2017)</p>
--	--	-------------------	--

Tabla 5. Análisis del aporte al desarrollo de competencias específicas del programa de Contaduría Pública al Ejercicio laboral y profesional. (Fuente: Elaboración propia 2018)

3.3 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Para establecer los beneficios logrados durante el periodo de práctica profesional, se tiene como base el Enfoque Praxeológico de Uniminuto, que de acuerdo con Julio (2013):

Se centra en el desarrollo integral del ser humano, da un lugar privilegiado a la experiencia y a la práctica, como generadoras de conocimiento y de innovación, mediadas siempre por procesos reflexivos que permiten ir y venir, en un proceso en espiral, de lo concreto vivido o percibido, es decir, la práctica y su observación, a lo concreto pensado: el análisis e interpretación de la misma. Para luego retornar a lo concreto, pero ahora reconstruido (la

reactualización de la práctica) y de ahí a lo concreto aprehendido (la conceptualización, la socialización y la evaluación prospectiva) (p.12).

Este enfoque se desarrolla en cuatro momentos o fases así:

La Fase del Ver, en la empresa ELECTROJAPONESA S.A., se evidencio la falencia en el área de cartera mediante el los informes de cartera por edades de vencimiento, por lo que se observó que el seguimiento de la cartera no se estaba llevando a cabo, por lo tanto, reportaba montos significativos con más de 60 días vencidos.

La fase del Juzgar, se observó que en el área de cartera no se realizaban las llamadas de cobro a cada cliente, no se realizaban las aplicaciones le los pagos correctamente lo que causaba diferencias en la cuentas de los clientes, no tenían un buen seguimiento a los créditos nuevos y asignaban cupos sin documentación requerida, no se realizaban informes que mostraran los resultados diarios y mensuales de cartera según los presupuestos establecidos por la empresa, entre muchos factores más que afectaban los resultados de la compañía.

La fase del actuar, se realizaron cambios en el área de cartera de la regional implementando informes diarios, semanales y mensuales que evidenciaran los cambios que se implementaron, como fueron:

Clasificación de los clientes según sus compras y comportamiento de pago, con el fin de darle una atención diferente a cada uno de ellos en las llamadas de cobro.

Realización de llamadas 2 zonas por semana con su debido seguimiento a los compromisos que establecían los clientes.

Conciliación de cuentas con los clientes mayoristas, institucionales y paginas Online que presentaban diferencias en cartera.

Diseño de cartas de cobro para los clientes dependiendo los días de vencimiento y los incumplimientos con los pagos.

Se castigaron saldos en cartera que correspondían a descuentos, retenciones, comisiones y demás que no se habían identificado.

Se diseñó una manera diferente de aplicar los pagos de la página, realizando la relación en Excel.

La fase de la Devolución creativa, en el desarrollo de este proceso se adquirió resultados positivos, ya que los informes cartera tienen mayor veracidad lo que ha permitido resultados eficientes y eficaces en resultados de cartera y recaudo de ELECTROJAPONESA S.A.

Con base en la anterior reflexión, se presentan en la tabla 6 los principales beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, a nivel personal. Profesional y laboral.

Los beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, de la práctica profesional se describen en la tabla 6

Tabla 6 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo.

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	Los conocimientos adquiridos no solo profesionales si no éticos permitieron que el estudiante mejorara en el ámbito personal, aprendiendo a ser líder y desenvolviéndose de manera fácil hacían un grupo de personas, dando opiniones de forma clara y que permitían ayudar tanto a la compañía como al practicante.

Se mejoraron también varios aspectos personales como la actitud frente a varios escenarios tanto sociales y familiares ayudando a mejorar continuamente y creciendo profesionalmente para el logro de los objetivos planteados del estudiante.

Profesional

En el campo profesional se reforzaron varios conocimientos adquiridos en la universidad, entendiendo en la práctica varios conceptos que no se tenían claros de manera positiva. Aprendiendo a relacionarse mucho mejor y teniendo la oportunidad de dar ideas para mejorar y así motivando al estudiante a llevar a cabo mejor sus funciones obteniendo reconocimientos que le ayudaran a desenvolverse en otros campos laborales y así poder mejorar no solo el ámbito profesional si no su calidad de vida cumpliendo los objetivos y metas propuestas.

Laboral

El desempeño en el ámbito laboral permitió aportar ideas significativas que ayudaron a mejorar y avanzar de manera positiva en las funciones asignadas, ayudando al estudiante a optimizar su calidad y cumplimiento en los trabajos solicitados y de esta manera adquiriendo experiencia que le servirá en su vida laboral.

Tabla 6. Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo (Fuente: Elaboración propia 2018)

CAPÍTULO 4 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 en donde trabaja el estudiante, en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

4.1 Resultados alcanzados

En la Tabla 7 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 ELECTROJAPONESA S.A.

Tabla 7 Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa ELECTROJAPONESA S.A.

Resultado	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Conocimiento de Software contable	Se adquirieron conocimientos de los diferentes tipos de software contables que existen, identificando cuales son los mejores, los más utilizados y los riesgos que se pueden presentarse si se adquiere un software pirata.	El estudiante tuvo la oportunidad de conocer el sistema contable SIESA Enterprise, adquiriendo conocimientos de cómo se realizaba las contabilizaciones de diferentes casos que tenía a su cargo, y así teniendo la oportunidad de reforzar los conocimientos adquiridos en la	Para el estudiante es importante conocer los softwares contables que existen y de esta manera pueda estar preparado y tener conocimiento de cada uno de ellos para su vida laboral futura.

universidad.			
Auditoria	El estudiante aprendió los diferentes tipos de auditoria y la importancia que tiene para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.	El conocer cómo se realiza una auditoria y que riesgos pueden tener las compañías por errores de control interno, ayudo al estudiante a que aportara ideas para el buen manejo del sistema contable ya que se presentaban riesgos pequeños pero que podían afectar los resultados de la empresa.	Es importante reconocer y saber identificar los riesgos que puede tener una compañía, y así poder brindar ayuda e ideas que mejoren muchos de los procesos que se realizan en las diferentes áreas.
Elaboración de informes	La universidad le permitió al estudiante adquirir conocimientos no solo teóricos si no analíticos y prácticos con el fin de que pudiera analizar la información y aportara soluciones e ideas que ayuden al crecimiento de su vida profesional y laboral.	En la práctica el estudiante puso en práctica la realización de informes de cartera, permitiéndole analizar la situación de esta y brindando aportes que ayudaran a la recuperación de la cartera más vencida.	Es importante que al momento de presentar informes no solo sean presentar valores, si no también analizarlos y dar soluciones que permitan al estudiante crecer en conocimientos y en experiencia para su futuro como contador.

Tabla 7. Resultados alcanzados en la práctica profesional en la empresa

ELECTROJAPONESA S.A. (Fuente: Elaboración propia 2018)

4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales

El practicante luego de finalizar su etapa práctica y profesional satisfactoriamente, obtuvo beneficios en el área contable generando así claridad en muchos aspectos como lo son los financieros, tributarios, presupuestales, analíticos, gestión y liderazgo permitiéndole aportar todos estos conocimientos en su práctica profesional ayudando a la empresa a solucionar varios inconvenientes que se presentaban en el área de cartera.

Otro beneficio que obtuvo el estudiante fue la generación de informes para las reuniones mensuales de la compañía, donde se evidenciaban los cumplimientos de presupuestos y recaudo. Permittiéndole al estudiante aprender a usar varias fórmulas y formas de realizar estos informes en Excel y no solo a realizarlos si no a analizarlos y presentarlos ante los jefes de las áreas aportando ideas y soluciones para mejorar los cumplimientos de la compañía.

El estudiante obtuvo el reconocimiento de ser un líder en el área y pudo ascender quedando a cargo del área de cartera de la regional, gracias a los aprendizajes tanto profesionales como éticos que le brindo la universidad y los conocimientos puestos en práctica en la empresa ELECTROJAPONESA S.A., ayudando a esta a mejorar su cartera y cumplimiento de recaudo según los presupuestos establecidos, implementando las estrategias propuestas por el estudiante como fueron, las cartas de cobro, los informes mensuales, la revisión y conciliación con los clientes mayoristas, institucionales y paginas Online, llevando un control a los nuevos créditos que traían los vendedores exigiéndoles toda la documentación requerida de lo contrario se devolvía y no se creaba el cliente en el sistema, realizando las llamadas semanales con su respectivo seguimiento evidenciándolo en un cuadro de Excel todos los compromisos de los clientes.

4.3 Conclusiones y recomendaciones generales de la práctica

Después de haber revisado y analizado la situación de la cartera de ELECTROJAPONESA S.A., con informes que mostraban su porcentaje de vencimiento según los días de cartera, se concluye que una de las principales causas de los errores era que no se llevaba una buena labor por parte de las personas que habían hecho parte del área de cartera anteriormente, se encontraron errores en la aplicación de los pagos, ausencia en las llamadas y seguimientos a los clientes teniendo más cartera vencida que corriente, encontrando diferencias en cartera por comisiones, descuentos u otros dejados de aplicar, se aprobaban créditos de clientes nuevos sin su respectiva documentación encontrando que muchos de estos clientes nuevos se les había despachado una sola vez y se encontraban vencidos en cartera.

Es por esto que se implementaron estrategias que permitieran mejorar los resultados del departamento ya que se estaban generando perdida en la regional por que el recaudo no era el suficiente para pagarles a los proveedores formando demoras en los despachos porque no se podía comprar mercancía.

Se propuso generar informes diarios, semanales y mensuales que evidenciaran el cumplimiento de las estrategias que se implementarían, como llamadas semanales y seguimiento a estas, diseño de cartas de cobro y de bienvenida a los nuevos clientes donde se pautaban las políticas de cobro de la compañía educando al cliente desde un inicio para que tuviera un buen comportamiento de pago, ofreciéndole descuentos por pronto pago u intereses si este incumplía. Se llevó un mejor control a los documentos nuevos de los clientes y de igual manera se actualizaron los documentos de clientes antiguos ya que había clientes con más de 3 años sin actualizar, se castigó cartera por descuentos, comisiones, retenciones y demás que no se habían realizado.

La práctica que el estudiante realizó durante este periodo le permitió evaluar los procesos del área de cartera de una compañía, generando aportes, soluciones e ideas que vallan en pro a la recuperación y cumplimientos de recaudo, y de esta manera emitiendo mayor compromiso, responsabilidad y dedicación al cargo que tiene en ELECTROJAPONESA S.A.

De esta manera el estudiante pudo adquirir experiencia que le servirá en nuevas propuestas laborales futuras, permitiéndole cumplir sus objetivos personales de llegar a tener su propio negocio u empresa, todo con la disciplina, la ética, el profesionalismo y el interés que le da a cada una de las actividades y labores que desempeña.

El estudiante en estos momentos se encuentra asumiendo una gran responsabilidad la cual es tener a cargo el área de cartera de la regional de Bogotá, generando aún más estrategias para mejorar la cartera, y llegar a cumplir los presupuestos mensuales de recaudo realizando seguimientos a los nuevos créditos que se aprueban en la compañía educando y motivando al cliente con estrategias que permitan el pago oportuno de sus obligaciones.

REFERENCIAS

- Actualidad - actualicese.com. (2018). Mecanismo e instrumentos de control interno para una buena autogestión organizacional. [online] Available at: <https://actualicese.com/actualidad/2016/11/17/mecanismo-e-instrumentos-de-control-interno-para-una-buena-autogestion-organizacional/> [Accessed 14 Nov. 2018].
- Actualicese.com. (2018). Plan Único de Cuentas. [online] Available at: <https://actualicese.com/normatividad/plan-unico-de-cuentas/> [Accessed 13 Nov. 2018].
- B., R., Grinard, M., Prensa, R., Jaramillo, O. and Pichel, D. (2018). Ética profesional y trabajo. [Online] La Prensa. Available at: https://www.prensa.com/opinion/Etica-profesional-trabajo_0_4666783335.html [Accessed 15 Nov. 2018].
- Colombia, U. (2018). La ética profesional y la responsabilidad social en las profesiones. [Online] Ucc.edu.co. Available at: <https://www.ucc.edu.co/noticias/conocimiento/economia-administracion-contaduria/la-etica-profesional-y-la-responsabilidad-social-en-las-profesiones> [Accessed 15 Nov. 2018].
- Cuervo, B. A., Bautista, P. A., y Tibaduisa, R. O. (2017). Manual de Ejercicios. Aplicación de las Normas APA. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Electrojaponesa. (s.f.). Quienes-somos – electrojaponesa. Recuperado 15 septiembre, 2018, de <https://www.electrojaponesa.com/quienes-somos>
- García, A. (2018). Contabilidad de gestión y contabilidad de costos. [Online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. Available at: <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-de-gestion-y-contabilidad-de-costos/> [Accessed 14 nov. 2018].
- Gómez, R. (1 de mayo de 2015). Universidad de Granada. Obtenido de Introducción a la Gestión Financiera: <http://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/GestionFinanc/GestionFinanciera.pdf>.
- Guevara Bossano, M. (2019). Diseño de un Plan de Gestión de recuperación de cartera vencida para la Empresa Pública Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” 2013 – 2014. Retrieved from <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8255?mode=full>.
- Hidalgo, U. (2018). La importancia del análisis de los estados financieros en la toma de decisiones. [Online] Uaeh.edu.mx. Available at: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n4/e2.html> [Accessed 13 Nov. 2018].
- Merchán Palacios, D. (2019). Optimización de herramientas en el Área de Cobranza. Retrieved from <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/1404>
- Misabogados.com.co. (2018). ¿Qué es la recuperación de cartera? [online] Available at: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-recuperacion-de-cartera> [Accessed 13 Nov. 2018].

Silva C. H. (2017). Plantilla informe final Contrato de Aprendizaje y Práctica en el lugar de trabajo. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Tecnológicas, L. (2018). La reforma Tributaria y la Contabilidad. [online] Transtecnia S.A. Available at: <https://www.transtecnia.cl/la-reforma-tributaria-y-la-contabilidad/> [Accessed 15 Nov. 2018].