

Propuesta manual de procedimientos para mejorar el área de recaudo y cartera en la empresa
VENGAL SAS

Asignatura:
Opción de Grado

Función de Práctica Profesional:
Contrato laboral

Estudiante: Diana Carolina Rodríguez Roa

ID: 566509

Tutor:
Diego Karachas Rodríguez

Febrero 2020

Propuesta manual de procedimientos para mejorar el área de recaudo y cartera en la empresa
VENGAL SAS

Asignatura:
Opción de Grado

Función de Práctica Profesional:
Contrato laboral

Estudiante: Diana Carolina Rodríguez Roa

ID: 566509

Tutor:
Diego Karachas Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Empresariales
Programa de Contaduría Pública
2020

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Palabras clave.....	viii
Introducción.....	10
Capítulo I. Marco Metodológico	12
1.1 Justificación.....	12
1.2 Formulación del problema a desarrollar en la práctica.....	13
1.3 Objetivos.....	16
1.4 Metodología	17
1.5 Marco Referencial.....	19
1.5.1 Marco Teórico.....	19
1.5.2. Marco Conceptual	25
1.5.3 Marco Legal	27
Capítulo II. Descripción general del contexto de práctica profesional en donde trabaja el estudiante	29
2.1 Descripción del entorno de la práctica profesional.....	29
2.1.1 Reseña histórica.....	29
2.1.2 Misión, Visión y Valores corporativos.....	30
2.1.3 Organigrama con la ubicación del estudiante	31
2.1.4 Logros de la empresa	33
2.1.5 Descripción y diagnóstico del área funcional donde se desempeñó.....	33
2.1.6 Matriz FODA personal de la experiencia de práctica realizada.....	34

2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados.....	34
2.2 Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje	35
2.3 Funciones y compromisos establecidos.....	36
2.4 Plan de trabajo	37
2.4.1 Objetivo de la práctica profesional.....	38
2.4.2 Plan de trabajo semanal.....	38
2.4.3 Productos a realizar.....	39
Capítulo III. Resultados de la práctica profesional	41
3.1 Descripción de las actividades realizadas	41
3.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto.	41
3.3 Evaluación de la práctica a partir de lo planteado en el informe inicial.....	43
3.4 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo	46
Capítulo IV. Evaluación general de la práctica	48
4.1 Resultados de la práctica.....	48
4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales.....	50
Capítulo V Conclusiones.....	53
5.1 Conclusiones de la práctica.....	53
5.2 Recomendaciones.....	54
Referencias Bibliográficas	
Lista de Tablas	
Lista de Figuras	

Anexos

- Propuesta de procedimiento de cartera para la empresa Vengal SAS
- Formato creación pagadurías en sistema
- Estados Financieros Credivalores donde se evidencia el aumento de la provisión de cartera de consumo

Resumen

Dentro del sector financiero y real en Colombia, las entidades como bancos, empresas privadas y públicas idean estrategias para lograr un recaudo efectivo de la cartera crediticia para lo que invierten recursos económicos y humanos que los llevan al logro de sus objetivos. Sin embargo, el control del riesgo a la hora de otorgar un crédito no es tarea fácil y no todo se puede predecir, lo que tarde o temprano se ve reflejado en las cifras de calificación, provisión y deterioro de esta parte de los activos corrientes.

El objetivo principal de este trabajo, es determinar como el manejo de procedimientos internos pueden aportar eficazmente al saneamiento de la cartera en mora y a reducir las inconsistencias que se dan en los estados de cuenta de los clientes y por supuesto en su calificación crediticia, por medio de un procedimiento de cartera específicamente diseñado para la empresa Vengal SAS. La pregunta de investigación se responde a través del seguimiento realizado al comportamiento de la cartera durante la Práctica profesional, esto permite conocer todas las fases del proceso y tener en cuenta que en cada una de ellas existen oportunidades de seguimiento las cuales es posible minimizar con un paso a paso y una adecuada comunicación con los clientes. Los resultados del seguimiento y las actividades propuestas y realizadas muestran cumplimiento en los indicadores y disminución de la cartera en mora, así como también la percepción de confianza de los grupos de interés. Teniendo en cuenta esto, se recomienda a la empresa Vengal SAS, implementar el procedimiento propuesto con el fin de hacer desde ahora un manejo adecuado de los saldos de cartera y así minimizar los riesgos de quejas de clientes, aumentos en las provisiones, aparición de deterioro de las cuentas por cobrar. Es importante diseñar e implementar los sistemas de gestión de cada uno de los procesos comenzando por aquellos que son claves para el desarrollo de la actividad económica de la empresa.

Abstract

Within the financial and real sector in Colombia, entities such as banks, private companies and public companies design strategies to achieve an effective collection of the loan portfolio for which they invest economic and human resources that lead them to the achievement of their objectives. However, controlling risk when granting a loan is not an easy task and you cannot predict everything, which sooner or later is reflected in the rating, provision and impairment figures of this part of current assets.

The main objective of this work is to determine how the management of internal procedures can effectively contribute to the consolidation of the delinquent portfolio and reduce the inconsistencies that occur in the client's account statements, through a portfolio procedure specifically designed for the Vengal SAS company. The research question is answered by monitoring the behavior of the portfolio during the Professional Practice, this allows to know all the phases of the process and take into account that in each of them there are opportunities for monitoring that can be minimized. with a step by step and proper communication with customers. The results of the follow-up and the activities proposed and carried out show the compliance of the indicators and the decrease in the portfolio in default, as well as the perception of confidence of the interest groups. With this in mind, the company Vengal SAS is recommended to implement the proposed procedure to properly manage portfolio balances from now on and, therefore, minimize the risks of customer complaints, increases in provisions, occurrence of impairment of accounts receivable. It is important to design and implement the management systems of each of the processes, starting with those that are key to the development of the economic activity of the company.

Palabras Claves

Manual

Procedimiento

Cartera financiera

Recaudo

Tratamiento de información

Central de riesgo

Calificación crediticia

Operador de libranza

Keywords

Handbook

Process

Financial portfolio

Collection

Information processing

Credit rating

Central of risk

Freedom Operator

Introducción

En este proyecto final de grado se dan a conocer los principales aspectos del proceso realizado en el área de cartera en la empresa Vengal SAS, durante el periodo de realización de la práctica profesional. En este punto, se materializan los conocimientos adquiridos durante el periodo formativo lo que contribuye a una formación profesional integral.

Este trabajo aborda el tema del proceso de cartera y recaudo en la empresa Vengal SAS, compañía privada que presta servicios crediticios a personas naturales por medio de libranza. La realización de este trabajo se hace con el interés de ofrecer un valor agregado a la empresa por medio de la propuesta de un procedimiento de cartera, área donde se desarrolló la práctica donde se evidencia existencia de oportunidades de mejora.

Se presentan cinco capítulos los cuales se desarrollan de la siguiente manera:

En el capítulo I, *MARCO METOTOLÓGICO*, se evidencian aspectos de la empresa donde se desarrolla la labor de práctica profesional, dando lugar a evidenciar las posibles oportunidades dentro de la operación que pueda tener la compañía, consultando diferentes fuentes acerca del tema que puedan ampliar el conocimiento y permitan de manera adecuada proponer opciones de mejora que se puedan aplicar y ayuden a mitigar los riesgos existentes.

En el capítulo II, *DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTEXTO* se encuentra las particularidades de la empresa en la cual se lleva a cabo la práctica profesional, con contenidos como la reseña histórica del lugar, sintetizando los pilares empresariales como la misión, la visión y los valores corporativos. Posteriormente, se encuentra el organigrama donde se muestra la ubicación del practicante, además se detallan logros de la empresa y el área funcional de desempeño para la realización del presente trabajo. Dentro de este capítulo se utilizan recursos

como la matriz FODA y el plan de trabajo realizado con el fin de identificar cual es el producto que se realiza para entrega y beneficio de la empresa.

En el capítulo III, se exponen los *RESULTADOS DE LA PRÁCTICA*, se evidencian aspectos más tangibles de la empresa donde se desarrolla la labor de práctica profesional, dando lugar a evidenciar las posibles oportunidades dentro de la operación que pueda tener la compañía, dando opciones de mejora que se puedan aplicar en la práctica y ayuden a mitigar los riesgos existentes.

Para el capítulo IV, *EVALUACIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA*, se realiza un balance de lo ejecutado durante este periodo de tiempo, partiendo del plan trazado al inicio; también se exponen algunos indicadores con el fin de medir el desempeño de la gestión realizada.

Por último, dentro del capítulo V, se incluyen las *CONCLUSIONES* a las que se llegó después de haber experimentado la vida laboral, así como también se especifica el logro efectivo de los objetivos generales y específicos con respecto al cumplimiento de los mismos y se exponen algunas recomendaciones tanto para la empresa como para la universidad que probablemente ayuden a que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales de manera exitosa.

Capítulo 1. Marco metodológico

En el presente capítulo, se hace la descripción general del contexto de la empresa VENGAL SAS, empresa privada ubicada en la ciudad de Bogotá, localidad de Engativá en el sector del Minuto de Dios, en donde se realiza la práctica profesional como analista de cartera en el área de recaudo y gestión temprana de recaudo.

1.1 Justificación

El presente informe es de vital importancia debido a que permitirá a la administración de la compañía VENGAL SAS, tomar decisiones encaminadas al control del riesgo, la inversión y la financiación; teniendo en cuenta que el uso de protocolos en el área de recaudo y cobranza le permitirán una correcta gestión de los recursos que retornan además de obtener la regularidad deseada en los flujos de efectivo de la compañía.

Como parte de las funciones realizadas dentro de la empresa, se identifican fallas dentro del procedimiento de aplicación de cobros a clientes y es allí donde se evidencia la necesidad de tener un paso a paso del manejo contable y operacional del área de cartera. De esta forma se beneficiará tanto la empresa como sus clientes y este beneficio se verá reflejado en la calificación de la cartera y en consecuencia en los estados financieros de la compañía. Para los clientes el beneficio será factible en la calificación crediticia a la que lleguen producto del reporte efectivo de información correcta a las centrales de riesgos.

Realizando esta propuesta de manual de procedimientos se espera que el personal encargado de esta área mejore la ejecución del proceso, la documentación, las cifras y que se obtenga información que refleje la realidad de la cartera, de acuerdo a lo reglamentado en el

titulo VI de la ley 1581 de 2012, donde se especifican las obligaciones de los responsables del tratamiento de datos y reporte a centrales de riesgo: “Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible” . (Congreso de la República, 2012).

De esta manera, se cumpliría con el objetivo de reducir las inconsistencias, hacer un mejor uso del tiempo, mejorar la relación con los clientes e incluso no incurrir en ningún tipo de sanciones por los organismos de control.

Así mismo, se sienta un precedente que dará pie al inicio de la construcción de los sistemas de gestión de la empresa con el fin de hacer procesos que lleven a la calidad en la gestión.

1.2 Formulación del problema a desarrollar en la práctica

1.2.1 Diagnostico del área de intervención

Vengal S.A.S., es una entidad privada dedicada a la celebración de convenios con empresas del sector público y privado que busquen mejorar sus programas de bienestar y desarrollo personal por medio de créditos por descuento de nómina para el progreso de los empleados y sus familias. Vengal S.A.S., está centrado en Pymes que brinden bienestar a los empleados vinculados, por medio de oportunidades de desarrollo y crecimiento integral, para lo que tienen establecido un producto de crédito por medio de descuento de nómina, con líneas como libre inversión, compra de cartera y estudios, a tasas establecidas por debajo del sector financiero; ofreciendo como valor agregado apoyo a las áreas de gestión humana en capacitación de desarrollo personal competencias blandas. La atención que se brinda a los clientes es personalizada, directamente en el lugar de trabajo y busca realizar una asesoría financiera con el objetivo de concientizar a las personas en el uso responsable de los productos crediticios.

En la actualidad, la empresa genera nuevos negocios y atrae nuevos clientes por medio del networking estratégico y la referenciación de los clientes actuales, lo que es muy importante teniendo en cuenta que, a mayor satisfacción de los clientes, mayores posibilidades de referenciación.

Vengal SAS está ubicada en la transversal 72 C No. 82 C 04 en el barrio Minuto de Dios, en Bogotá, desde allí se atienden a clientes locales y en distintas ciudades a nivel nacional haciendo uso de la tecnología y ejecutando visitas periódicamente de acuerdo a las necesidades de cada cliente. En este lugar esta desde hace aproximadamente cuatro años y espera continuar allí por los próximos años.

A continuación, se presentan las características de la entidad en la que se desarrolló la práctica profesional:

- Nombre de la empresa: VENGAL SAS
- Nit. 900.084.551-1
- Dirección: Transversal 72 C No. 82 C 04
- Teléfonos: 743 3255 – 743 3257
- Código CIU: Actividad Primaria: 6810. Actividad Secundaria: 6499
- Pertenece al grupo 2 en NIIF para Pymes.
- Responsabilidades Fiscales
 - 05- Impuesto de renta y complementario régimen ordinario
 - 07- Retención en la fuente a título de renta
 - 08- Retención timbre nacional
 - 09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las ventas

- 11- Ventas régimen común
- 42- Obligado a llevar contabilidad

1.2.2 Identificación de las necesidades de la organización objeto de apoyo

Durante el periodo de la Práctica Profesional evidenció que la empresa VENGAL S.A.S. actualmente en el área de cartera utiliza como herramienta principal el programa contable LINIX Base Oracle, donde maneja la información de la totalidad de clientes y por medio de este módulo, alimenta la contabilidad general de la empresa.

Dentro del proceso de cartera, se evidencian diferentes debilidades referentes a la conciliación de cuentas generadas con respecto a los pagos recibidos, su aplicación correcta en sistema y en consecuencia la obtención de cifras confiables del estado de cuenta de los clientes.

Por otra parte, no se cuenta con un procedimiento donde se indique a los empleados el paso a paso en las operaciones diarias y/o las situaciones que se puedan presentar dentro de la labor diaria y la aplicación correcta de los cobros enviados a los clientes en cada periodo vencido.

De seguirse presentando la situación planteada, la empresa corre el riesgo de tener cifras poco confiables para la toma de decisiones y a mediano plazo, tener un porcentaje de cartera en mora considerable lo que afectaría internamente la provisión de cartera, la utilidad al final del periodo, el manejo de flujo de efectivo, la liquidez, se tendría un mayor desgaste administrativo para el cobro y la conciliación de estas cuentas; así como externamente afectaría negativamente la relación con los clientes; el reporte negativo ante centrales de

riesgo de clientes que posiblemente no se encuentren en mora, además de mala referenciación y percepción de los clientes actuales y nuevos prospectos hacia la empresa.

Con el fin de identificar la necesidad del uso de un procedimiento en el área de cartera de la empresa como operador de libranza, se plantea una pregunta objeto de análisis con tres cuestionamientos específicos que ayuden a soportar el principal:

: ¿Si se adopta un procedimiento de cartera centrado en minimizar los efectos de inconsistencias, la empresa Vengal SAS lograra mejor relacionamiento con sus clientes?

- ¿Cuáles son las fallas dentro del proceso que hace que la cartera sea calificada negativamente?
- ¿Qué estrategia utilizar que permita desarrollar un plan de trabajo para facilitar la realización del proceso de cartera de manera eficiente y eficaz?
- ¿Mejorar el proceso de cartera llevará a los clientes a estar satisfechos con la información que se reporta en centrales de riesgo lo que se traduce en mejor relacionamiento comercial y por ende consecución de nuevos clientes?

1.4 Metodología

La metodología llevada a cabo durante el desarrollo de la práctica profesional en la empresa Vengal SAS por medio de vínculo laboral, está dada sobre un método inductivo-deductivo, técnica basada en la observación y la deducción desde la experimentación de las labores realizadas en el trabajo de campo. Dentro del proceso de observación se pudo evidenciar que las labores de cartera se llevaban a cabo de manera semanal o mensual, aplicando los pagos de los clientes, en ocasiones sin conciliación previa, posteriormente estas situaciones afectaban estado de cuenta de los clientes. El proceso de deducción se hizo sobre el conocimiento previo

del paso a paso, mediante este proceso se deduce que, al hacer una aplicación errada de los pagos, las cifras que se obtienen en los estados financieros y en los informes en general no son confiables. Esto es negativo para la empresa por diversos motivos, uno de ellos es la afectación a los clientes que se puede generar teniendo en cuenta que la empresa esta obligada a hacer reportes de información en centrales de riesgo, esta información debe tener algunas características de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 Habeas Data donde indica: “La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error”. Esta situación detectada por medio de la ejecución en trabajo de campo, puede llevar incluso a que la compañía asuma sanciones por efecto de la vigilancia que ejerce la Superintendencia de sociedades constantemente sobre la operación crediticia.

Otra de las consecuencias que puede tener la situación detectada es el deterioro de la cartera que se refleje en los estados financieros de la empresa que inicialmente subiría el gasto teniendo consecuencias dentro de la utilidad y la calificación de cartera no seria acertada debido a que los valores están errados. Adicionalmente, los valores errados que se puedan entregar a los clientes crean poca credibilidad y desorden dentro de la compañía.

Se presentan a continuación las fases más relevantes del proceso en las cuales basa este trabajo:

- a. Observación del proceso actual:** Inicialmente dentro de la inducción para el aprendizaje del proceso actual se evidencian vacíos que afectan las cifras en su resultado al final de cada cierre contable mensual.
- b. Planteamiento del Problema:** Dentro de la ejecución diaria de las actividades se evidencia que existen continuamente requerimientos de clientes relacionados con el

área de cartera, donde indican que ejecutaron los pagos a tiempo y al obtener información interna, la conciliación de las cuentas arroja saldos pendientes por cobro.

- c. **Surgimiento de la hipótesis:** Con el fin de establecer fácilmente la hipótesis a continuación se muestra un árbol de problemas que contiene la información clave para tener en cuenta en donde pueden estar las fallas dentro del procedimiento, los efectos que esto puede tener dentro de la empresa y ayudar a identificar el problema principal dentro del área de cartera:

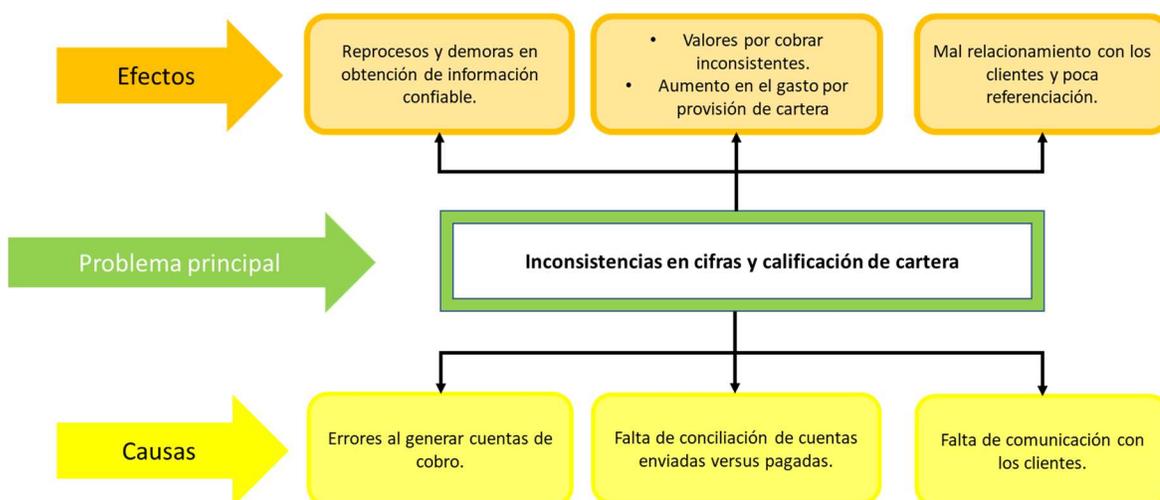


Ilustración 1. Árbol de problemas área de cartera. Rodríguez. 2020. P.1.

1.5 Marco Referencial

1.5.1 Marco teórico

En Colombia, el sector financiero está conformado por empresas públicas y privadas que desarrollan actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos propios y de captación, quienes se encuentran vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, paralelo a esta figura, también existen empresas que hacen parte del sector real (no captadores) que fortalecen el sector de las pequeñas y medianas empresas desde

las figuras de empresas privadas financiando con recursos propios tanto a personas naturales como jurídicas y algunas de ellas realizan su recaudo por descuento directo de nómina (libranza). Dichas empresas se encuentran vigiladas por la Superintendencia de Sociedades.

Allí es a donde pertenece la empresa Vengal SAS quien se encuentra catalogada como operador de libranza y la cual es objeto de este estudio específicamente en su área de cartera y sus efectos en la provisión y el deterioro de la misma.

En relación a lo anterior, Caicedo & Aguirre (2018) afirman en su tesis: “El esquema de negocio de estas entidades radica en que ofrecen un producto que se encuentra blindado ante el no pago de cuotas, puesto que se realizan descuentos directos de la nómina de las personas bajo el esquema de libranza,” (p.15). Teniendo en cuenta esta afirmación donde se indica que el recaudo de la cartera por libranza estaría “asegurado” de alguna manera, se encuentra que la dificultad se da en la no realización del descuento de cuotas o la realización errada de las mismas creando saldos por cobrar a clientes que se deben conciliar a tiempo y ejecutar su efectivo descuento de acuerdo a lo pactado en la toma del crédito. En la medida que estas cuentas no se concilien y se revise en donde se encuentra la inconsistencia, la pagaduría no va a tener la información de los faltantes y no puede corregir a tiempo y evitar el deterioro de estos rubros.

Es importante tener en cuenta lo señalado por el superintendente financiero Jorge Castaño: “Tenemos que insistir en que el crecimiento de la cartera en general es bueno, pero la responsable es que se dé en función del crecimiento de la capacidad de pago de las personas”, (Revista Dinero, 2020). De acuerdo con esta afirmación, la empresa Vengal SAS realiza en cada una de sus asesorías, un acompañamiento al cliente con el fin de concientizar acerca del endeudamiento responsable y en función de cultivar un poco más en los clientes el uso del crédito responsable, en la medida que exista una buena asesoría el estado de la cartera será cada

vez mas satisfactorio para la compañía. En el caso hipotético que la empresa no fuera consciente de la importancia de la asesoría por parte del área comercial, la consecuencia sería el posible impacto en los estados financieros, dado que se aumentaría el gasto por efectos de las provisiones de cartera en mora. De acuerdo a lo que afirma el concepto 2015055004 de la Superintendencia Financiera: “Las provisiones de la cartera de los establecimientos de crédito se deben reconocer de manera prospectiva, razón por la cual todo crédito, desde el momento de originación y con independencia de su calificación de riesgo, tiene asignado un valor de provisión individual” (Superfinanciera, 2015).

Desde el primer momento en el que se otorga un producto crediticio, se deben reconocer provisiones de acuerdo al riesgo que represente el cliente para la empresa, es por esto que en la empresa Vengal SAS las modalidades de crédito están divididas por el nivel de riesgo, es así que cuando un cliente específico tiene una recurrente cartera en mora en las cifras del sistema contable (sea real o no), automáticamente se comienza a incrementar la provisión y este gasto afecta la utilidad en el estado de resultados de la compañía.

La actividad realizada por la empresa Vengal SAS, es comparable con la operación que realiza la empresa Credivalores SAS quienes indican en uno de sus informes recientes del año 2019:

Para Tucredito, que es crédito de libranza y es el producto más representativo de Credivalores con 56% de la cartera de la entidad a diciembre de 2018, los aspectos operativos relacionados con dos pagadurías particulares deterioraron la cartera, específicamente a partir del segundo semestre del 2018. Esta situación generó que Credivalores renegociara con los clientes una nueva cuota y tomara medidas para que el descuento volviera a operar normalmente. (Credivalores, 2019)

Es un hecho, que las entidades de actividad semejante a la que es objeto de este análisis, presentan también dificultades en sus procesos de recaudo por libranza, lo cual indica que no desaparece el riesgo de cartera en el manejo de este producto, es así que la empresa Credivalores refleja en sus Estados Financieros una provisión que va en aumento aún más significativo que la colocación de créditos de consumo que ha tenido por esta modalidad de recaudo (Anexo 1).

A Vengal SAS, trabajar en la mejora continua le ayudara a minimizar el riesgo y posterior efecto de la provisión y el deterioro de la cartera en sus cifras, es de vital importancia implementar los procedimientos en el área de recaudo en función de proporcionar información confiable, coherente, verídica y verificable a todos los grupos de interés. Además, el seguimiento oportuno ayudara a fortalecer la relación comercial con los clientes actuales logrando que se den referencias de calidad y permitiendo el crecimiento de la empresa.

Dentro del tratamiento de la cartera, también se encuentran las obligaciones de difícil cobro, las cuales se trasladan a cobro jurídico, cuando esto sucede se debe calcular el deterioro de los rubros según el parágrafo 35.7 de la sección 35 de NIIF para PYMES que indica:

Esta norma describe cómo proceder cuando se hace un reconocimiento de activos financieros y sobre cuáles criterios puede esto generar un deterioro en el valor en la cartera de una entidad. En términos más sencillos se puede decir que cuando un cliente se rehúsa a pagar una obligación 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. (CTCP, 2009)

Es claro que para ninguna organización independiente de su actividad económica o sector económico en la que se clasifique, es utilitaria una situación de incobrabilidad de la cartera, lo

cual le puede representar pérdidas y golpear fuertemente las finanzas, situación que se desea evitar con la presente propuesta de procedimiento encaminada a reducir el riesgo de deterioro de la cartera actual y futura.

Con el fin de minimizar este riesgo es importante tener en cuenta lo afirmado por Salazar, (2013): “La gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente” (p.3).

En definitiva, la colocación de cada uno de los créditos incide directamente en la probabilidad de recuperación del capital prestado, así como también en los indicadores de recaudo y cartera que maneje una empresa del sector; mientras mayor eficiencia se tenga en el control del riesgo más efectiva será la recuperación de la cartera.

Salazar (2013), habla de las políticas que se deben tener en cuenta desde la creación misma de los productos financieros y es que debe tener un nicho de mercado específico y un modelo de cliente ideal, el cual será el foco a trabajar y de esta manera se tendrá una probabilidad más alta de manejo de cartera sana, así como también control del riesgo desde dentro de la compañía.

Para Vengal SAS, la prospección de clientes es fundamental en toda la extensión del proceso y ha sido decisivo dentro del procedimiento de cartera, donde se ha evidenciado por medio de la experiencia que una mala prospección desencadena tarde o temprano en una cartera que probablemente va a ser de difícil cobro incluso llegando a manejarse por cobro jurídico (deterioro) lo que afecta fuertemente las cifras. Los procedimientos tanto de crédito como de

cartera son vitales para el buen funcionamiento, así como también tener claros los lineamientos de desarrollo de la labor, facilitara su ejecución.

Adicional a todos los anteriores temas relevantes en el sector de cartera de créditos de consumo bien sea por libranza o cualquier otro método de recaudo, también se debe tener en cuenta que Vengal SAS, está obligada a reportar información a centrales de riesgo (previa autorización del titular), lo cual se debe hacer de manera clara tal como lo estipula la ley 1581 de 2012, Título VI numeral E: “Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible” (Congreso, Ley 1581, 2012).

Cabe aclarar que el incumplimiento de esta ley puede generar desde quejas de los clientes, hasta sanciones por entregar datos errados a las centrales de información afectando así la calificación crediticia de las personas vinculadas a la empresa por medio de productos crediticios.

En el artículo 23 de la ley 1581 de 2012 se especifica:

La Superintendencia de Industria y comercio podrá imponer a los responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó;

- b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar;
- c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles. (Republica, 2012).

La importancia de la propuesta del procedimiento de cartera en la empresa Vengal SAS, se encuentra fundamentada en la relación con los clientes; aun así, es evidente que las consecuencias más allá de ser comerciales pueden ser económicas e incluso jurídicas que pueden llevar incluso a la suspensión de las operaciones lo que sería gravísimo para la compañía y a la vez para sus socios, clientes, empleados, proveedores, etc.

1.5.2. Marco Conceptual

Es importante definir también algunos conceptos de acuerdo a la reglamentación colombiana:

Congreso de Colombia, Ley 1527 de 2012

Definiciones aplicables a los productos y servicios financieros adquiridos mediante libranza o descuento directo. Las siguientes definiciones se observarán para los efectos de aplicación de la presente ley:

a) RONEOL: Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza, el cual es expedido y controlado por la Cámara de Comercio y se debe renovar cada año con el fin de poder ejercer como operador.

b) Libranza o descuento directo. Es la autorización dada por el asalariado o pensionado, al empleador o entidad pagadora, según sea el caso, para que realice el descuento del salario, o pensiones disponibles por el empleado o pensionado, con el objeto de que sean giradas a favor de las entidades operadoras para atender los productos, bienes y servicios objeto de libranza.

c) Empleador o pagaduría. Es la persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que tiene a su cargo la obligación del pago del salario, cualquiera que sea la denominación de la remuneración, en razón de la ejecución de un trabajo o porque tiene a su cargo el pago de pensiones en calidad de administrador de fondos de cesantías y pensiones.

d) Entidad operadora. (Modificado por la Ley 1902 de 2018, art. 2) Es la persona jurídica o patrimonio autónomo conformado en desarrollo del contrato de fiducia mercantil que realiza operaciones de libranza o descuento directo, por estar autorizada legalmente para el manejo del ahorro del público o para el manejo de los aportes o ahorros de sus asociados, o aquella que, sin estarlo, realiza dichas operaciones disponiendo de sus propios recursos o a través de mecanismos de financiamiento autorizados por la ley. En estos casos deberá estar organizada como Instituto de Fomento y Desarrollo (Infis), sociedad comercial, sociedades mutuales, o como cooperativa, y deberá indicar en su objeto social la realización de operaciones de libranza, el origen lícito de sus recursos y cumplir con las demás exigencias legales vigentes para ejercer la

actividad comercial. Estas entidades operadoras estarán sometidas a la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades.

e) Beneficiario. Es la persona empleada o pensionada, titular de un producto, bien o servicio que se obliga a atender a través de la modalidad de libranza o descuento directo.

Art. 14. Léase el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas, el cual será llevado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, quien lo publicará en la página web institucional con el fin exclusivo de permitir el acceso a cualquier persona que desee constatar el registro de entidades operadoras. De igual forma, deberá establecerse un vínculo de acceso a las tasas comparativas publicadas por las Superintendencias, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 9º de la presente ley.

(Congreso, Ley 1527, 2012)

f) Deterioro de cartera: Provisión fiscal de las deudas de dudoso recaudo.

g) Provisión: Es una estimación de las pérdidas potenciales de la empresa por el riesgo asumido en un crédito otorgado a clientes en colocación de productos. Las empresas con frecuencia tienen un porcentaje de clientes que no pagarán sus deudas y usan este dato para anticiparlas y protegerse del impacto de esos fondos perdidos.

1.5.3 Marco legal

De acuerdo a la ley 1527, Marco General para la libranza o descuento directo, abril 27 de 2012. Se reglamentan los descuentos por modalidad de libranza de personas naturales, empleadas o contratistas; quienes previa autorización escrita facultan a la empresa contratante de descontar de sus devengos las sumas que adeuden al operador de libranza exceptuando cesantías e intereses de cesantías. (Art 6). Teniendo en cuenta la ley que rige esta modalidad de créditos de consumo, muy a menudo se presentan casos donde se puede evidenciar que el valor descontado de los

rubros pendientes por pago a una persona en caso de retiro de la empresa no alcanza para cubrir la deuda total adquirida, lo que nos indica que debemos hacer un proceso de cartera adicional directamente con el deudor con el fin de realizar el recaudo con la mayor efectividad posible.

Es allí donde comienza a ser más aguda la gestión de recaudo y cartera; dentro de la cual se debe establecer un procedimiento adecuado para que sea efectiva, con el fin de que no se deterioren los rubros lo que llevaría a una empresa de esta naturaleza a tener una provisión más alta y por ende a aumentar el valor del gasto lo que impactaría directamente sus Estados Financieros. Las entidades que brindan financiamiento al público, hacen un aporte enorme a la economía en Colombia, por lo que es importante analizar los impactos internos y externos que tendría para una empresa el crecimiento significativo de la cartera en mora.

Por medio de la Ley 1527 de 2012, denominada Ley de Libranza se reglamenta la adquisición de créditos por este método de recaudo así:

Objeto de la libranza o descuento directo. (Modificado por la Ley 1902 de 2018, art. 1)

Cualquier persona natural asalariada, contratada por prestación de servicios, asociada a una cooperativa o precooperativa, fondo de empleados o pensionada, podrá adquirir productos y servicios financieros o bienes y servicios de cualquier naturaleza, acreditados con su salario, sus pagos u honorarios o su pensión, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador. (Congreso, Ley 1527, 2012)

La Ley 1581 de 2012, reglamenta el tratamiento de datos, teniendo en cuenta que para la solicitud de créditos se solicitan datos sensibles de los clientes, es importante tener los siguientes conceptos de términos que la ley citada define así:

a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento;
- e) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Congreso, Ley 1581, 2012).

Capítulo II. Descripción general del contexto de práctica profesional en donde trabaja el estudiante

2.1 Descripción del entorno de la práctica profesional

2.1.1 Reseña histórica

La empresa VENGAL S.A.S. donde se desarrolló la práctica profesional es una sociedad por acciones simplificada, organizada como una pequeña empresa. Sus activos se encuentran alrededor de los 3.200 salarios mínimos mensuales legales vigentes; su ámbito de operación es nacional ya que se atienden clientes a nivel nacional usando las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información. Su actividad económica está ubicada dentro del sector financiero y subdividida en el sector real teniendo en cuenta que se dedica a realizar operaciones crediticias, realizando la asesoría, consulta en centrales de riesgo, estudio de crédito, desembolso y posterior proceso de recaudo de cartera; la procedencia de su capital es privado ya que su patrimonio proviene de los dueños de la empresa. Su objeto social es la compra, venta y administración de toda clase de bienes muebles e inmuebles, la explotación de todo tipo de negocios lícitos comerciales, dentro de los cuales se le permite realizar actividades tales como crédito, microcrédito, crédito por modalidad de libranza, crédito con garantía hipotecaria, crédito con garantía prendaria, crédito con garantía personal y cualquier otra modalidad de crédito así como, realizar actividades de administración, gestión y recuperación de cartera propia y de terceros.

Vengal S.A.S., es una empresa conformada por emprendedores colombianos, dedicada a las inversiones inmobiliarias y a las operaciones crediticias por libranza, asegurando en el proceso el desarrollo del capital humano, y la generación de valor económico y social a los diferentes grupos de interés.

La sociedad inició sus operaciones hace 10 años, en el 2006 en la ciudad de Barranquilla. Desde entonces ha venido participando en diferentes proyectos de la mano de aliados estratégicos que comparten la misma filosofía de trabajo y se complementan en sus áreas de expertis, todo con el fin de ofrecer los mejores productos y servicios a sus clientes.

Hacia el año 2013 expandió sus operaciones a la ciudad de Bogotá, inicialmente en el sector de finca raíz, y posteriormente con la expansión de las operaciones de crédito. La compañía se caracteriza por su solidez económica y el cumplimiento de todas sus obligaciones legales, laborales y tributarias, dentro de un marco ético. Esta vigilada por la Superintendencia de Sociedades, e igualmente registrada ante la Cámara de Comercio de Bogotá, entidad que les otorgó el número 90008455100002127 como registro único de operadores de libranzas, previo cumplimiento de los requisitos exigidos para tal fin.

2.1.2 Misión, Visión y valores corporativos

2.1.2.1 Misión

Desarrollar unidades de negocio exitosas, rentables y sostenibles, transfiriendo a cada unidad el know how de la gestión empresarial y asegurando la optimización de la estructura y de la efectividad organizacional. (Vengal, 2018)

2.1.2.2 Visión

Ser reconocidos por la solidez y sostenibilidad de la empresa en sus tres unidades de negocio, por los resultados logrados en las perspectivas financieras, de mercado, de procesos internos y de crecimiento y aprendizaje en Colombia, Latinoamérica y Estados Unidos. (Vengal, 2018)

2.1.2.3 Valores Corporativos

- **Honestidad e Integridad:** Expresamos en nuestro comportamiento coherencia y sinceridad.
- **Amor, Servicio y Desarrollo:** Sentimos amor por lo que hacemos, pasión por el servicio y estamos en constante desarrollo integral con el fin de garantizar la calidad de nuestros servicios.
- **Creatividad y mejora continua:** Estamos en constante proceso de mejora pensando siempre en la mejor manera de hacer nuestro trabajo por medio de la utilización de las diferentes herramientas disponibles.
- **Productividad y Efectividad:** Buscamos siempre la alta efectividad en los procesos.
- **Control del riesgo y Seguridad:** Buscamos la seguridad de nuestra empresa y de nuestros clientes por medio de la implementación de sistemas que nos ayudan a minimizar los riesgos del mercado. (Vengal, 2018)

2.1.3 Organigrama de la de la empresa o institución y ubicación del estudiante en él.

En la ilustración 2, se presenta el organigrama de la empresa VENGAL S.A.S., compuesta por la Junta de Socios quienes a través de la Gerencia General realizan el direccionamiento de la compañía. De la Gerencia depende el área contable que se encuentra asesorada por personal externo como lo es el revisor fiscal. El contador dependiente de la gerencia a su vez tiene a cargo al analista contable y analista de cartera. El área administrativa se encuentra bajo el direccionamiento de la Gerencia al igual que el área comercial. El desarrollo de la práctica se realizó en el área de cartera.

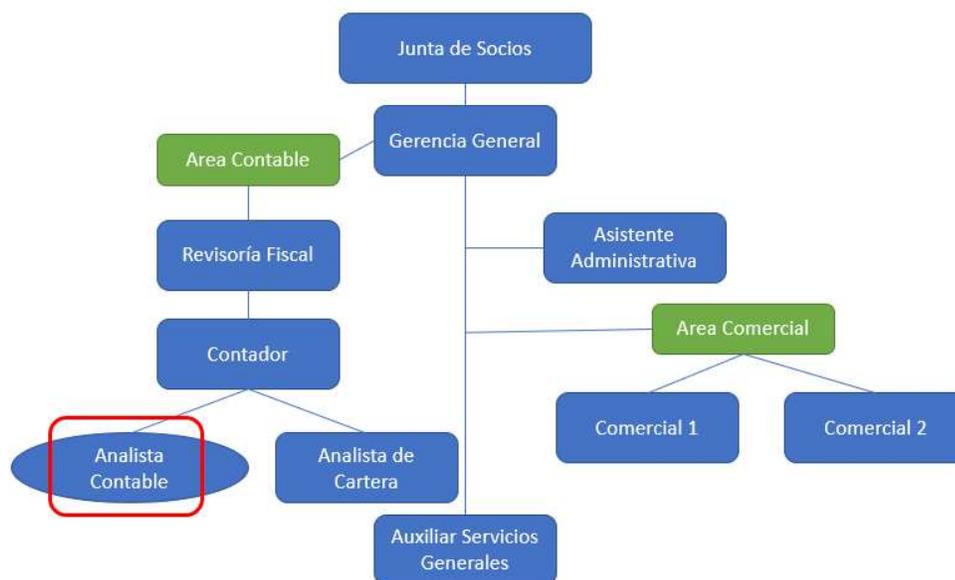


Ilustración 2. Organigrama de la empresa Vengal S.A.S. Rodríguez. 2019. P.1.

Vengal SAS, tiene establecidos procesos claves dentro de la operación como lo son gestión de clientes y mercados, gestión de convenios y créditos y gestión de recaudo y cobranzas, tal como se muestra en la siguiente ilustración:



Ilustración 3. Cadena de Valor. Vengal S.A.S. 2019. P.1

2.1.4 Logros de la empresa

La empresa Vengal S.A.S. se desempeña en el sector financiero y en la actualidad ha alcanzado diferentes logros que ayudan a que siga posicionándose en la ciudad de Bogotá.

Algunos de los logros obtenidos son:

- Ahorro en compras de cartera de más de \$ 158 millones a clientes vinculados.
- Mas de 650 horas de capacitación en talleres para desarrollo personal y de ejecutivos.
- Siendo el aliado estratégico de las empresas para los créditos de los empleados, han logrado mejorar los flujos de caja de las empresas.
- Implementación NIIF conforme a los parámetros establecidos.
- Mas de \$ 1.500 millones desembolsados en créditos controlando el riesgo.
- Cubrimiento en la costa atlántica, eje cafetero y centro del país.

2.1.5 Descripción y diagnóstico del área funcional donde se desempeño

De acuerdo a la distribución de la empresa, el área contable está conformada por la contadora, el analista contable y el analista de cartera, en cuyo cargo se desempeñó la práctica profesional. La empresa se encuentra ubicada en la transversal 72 C No. 82 C 04 en el Barrio Minuto de Dios. El espacio físico para la realización de las actividades diarias esta adecuado y organizado con lo esencial para el buen desarrollo de la labor. Desde este lugar, se maneja el área financiera dado que se unen todos los demás departamentos de la empresa. Desde allí se mueve el total de las operaciones realizadas. En esta área se generan los informes que posteriormente son llevados a la Gerencia para la toma de decisiones.

2.1.6 Matriz FODA de la experiencia de práctica realizada

En la Matriz FODA se presenta las debilidades y amenazas de la empresa VENGAL SAS, desde el área de cartera; sobre estas se busca obtener una oportunidad de mejora y buscar la manera de aportar a la empresa un apoyo y mejora de sus procedimientos.

Tabla 2. Matriz FODA para el periodo de Práctica Profesional.

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad en la ejecución de las actividades propuestas. • Capacitación y aprendizaje continuo. • Sistema contable especializado en cartera que es posible adecuar de acuerdo a las necesidades. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de estructuración de un procedimiento de cartera. • Comunicación con el área comercial en función de la solución de inconsistencias en pagos en el menor tiempo posible.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar acercamiento con los clientes desde el área de cartera con el fin de establecer comunicación efectiva. • Atracción de nuevos prospectos a partir del manejo acertado de la información y creación de confianza desde el área de cartera. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza de los clientes con respecto a la confiabilidad de la información de saldos de créditos. • Posibilidad que el cliente se vaya con la competencia al sentirse vulnerado o al entregarle información errada que se encuentre en sistema.

Tabla 1. Matriz FODA área cartera Vengal SAS. Rodríguez. 2020. P.1.

2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados

En la empresa VENGAL SAS, se maneja el sistema contable LINUX, por medio del cual se lleva la contabilidad y manejo de crédito y cartera de todos los créditos otorgados a clientes. Se realizan todas las transacciones contables como la contabilización de cuentas de cobro enviadas a empresas, facturas de proveedores recibidas, comprobantes de egresos, recibos de caja, reembolso de cajas menores, generación de informes para impuestos, conciliaciones bancarias, así como también se exportan a Excel diversos informes como lo son balances de prueba para análisis, cuentas de cobro para envío a clientes por medio de correo electrónico,

reportes de información de clientes a centrales de información, entre otros. Adecuado uso de páginas Web para la validación y confirmación de datos, manejo de archivos compartidos por drive para verificación de información con las diferentes áreas las cuales tienen correlación de información como es el área de estudio de crédito y cartera.

2.2 Datos del Interlocutor, jefe inmediato, Supervisor, equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en función de vínculo laboral.

Por parte de la empresa VENGAL SAS, lugar en la que se desarrolló la práctica profesional la función de interlocutor, jefe inmediato y supervisor la desarrolló Tatiana Marcela Vengoechea, gerente y representante legal de la empresa, encargada de la administración y funcionamiento. Ingeniera Industrial y Especialista en Administración Financiera de la Universidad del Norte (Barranquilla), Magister en desarrollo organizacional de la Universidad Externado de Colombia, con 25 años de experiencia en el sector productivo, financiero y de alimentos.

Respecto a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, promotora del presente estudio y encargada de direccionar los aspectos formativos de la práctica se contó con la asesoría de la docente profesional en la rama del derecho, Marianella Barrientos Hincapié durante las fases de práctica profesional uno, dos y tres. En la etapa final de opción de grado asesorar desde el punto de vista metodológico, el profesional en ingeniería industrial e innovación en tecnología 4.0 el docente Diego Edixon Karachas Rodríguez y desde el punto disciplinar por el docente Benjamín Uribe profesional en contaduría pública y con amplia experiencia en el área. Por último, cabe resaltar el constante acompañamiento en visitas presenciales para verificación y evaluación de la práctica el acompañamiento del docente Diego

Fernando Pérez Varela y el constante acompañamiento virtual del líder de las prácticas Robinson Alexander García Gaona.

2.3 Funciones y compromisos establecidos

Dentro de la ejecución de actividades realizadas en la empresa Vengal SAS, se establecieron las siguientes funciones y compromisos:

Función	Descripción de la función	Soporte	Periodicidad
Generación cobros a clientes	Envío cuentas de cobro a clientes en las fechas y periodicidades establecidas.	Cuentas de cobro, e-mail.	Quincenal y mensual
Conciliación bancaria	Conciliación de cuentas generadas con pagos recibidos en bancos. Identificación de diferencias.	Notas de cartera, formatos de conciliación bancos.	Semanal
Gestión de cartera	Identificación de saldos pendientes por pago, envío comunicados a clientes y área comercial.	Informes del sistema contable, e-mail.	Semanal
Cierre de Cartera	Hacer el proceso de cierre de cartera del mes con el fin de obtener cifras de recaudo e ingresos de la compañía.	Cifras para estados financieros mensuales.	Mensual
Elaboración y presentación de indicadores e informes.	Teniendo la información de la cartera del mes anterior, generar y analizar los informes de comportamiento de la cartera.	Formatos asignados para la presentación de la información	Mensual

Tabla 2. Funciones desarrolladas en la empresa Vengal SAS. Rodríguez. 2020. P.2.

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se realizaron las siguientes actividades: Inicialmente, se realiza el envío de cuentas de cobro a las empresas clientes, donde se señala el valor a descontar a cada una de las personas con créditos vigentes a la fecha de corte, posterior a esto y teniendo en cuenta los tiempos estipulados para el pago (5 días), se procede a la conciliación de pagos recibidos de empresas y personas naturales que se encuentran vinculadas a

la empresa registrando así cada una de las partidas en el sistema, considerando las novedades que se puedan presentar dentro del proceso.

Posteriormente, se ejecuta el cierre de cartera mensual donde se reflejan cada uno de los saldos e ingresos que se han tenido en el periodo con el fin de comenzar la elaboración de informes de cartera e indicadores de gestión, los cuales ayudan a la gerencia a tomar decisiones y modificar en caso de ser necesario los parámetros de riesgo establecidos.

Finalmente, se realiza una calificación de cartera crediticia y reporte de información de clientes a centrales de riesgo, teniendo en cuenta que la empresa está obligada a cumplir ciertos requisitos dada su naturaleza.

2.4 Plan de trabajo

El presente cronograma detalla el desarrollo de las funciones y tareas que se llevaron a cabo en el desarrollo del presente informe para el cumplimiento de los objetivos y el tiempo establecido para cada una de ellas:

La primera fila indica el número de actividades o responsabilidades que fueron asignadas, la segunda fila se nombra las actividades, en la tercera fila se menciona el responsable.

En la tercera, cuarta y quinta columna se detalla por número y día correspondiente a cada función.

Al finalizar las filas se realiza un sombreado que significa la secuencia en que se debe dar continuidad a todas las funciones y responsabilidades.

A continuación, se encuentra el diagrama de Gantt aplicado a la empresa de forma diaria y tomando como base las semanas laboradas en el desarrollo de la práctica:

#	Actividades	Responsables	Tiempo de Ejecución															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Identificación de necesidades dentro del área de cartera.	C. Rodriguez	■															
2	Generación de seguros de creditos vigentes.	C. Rodriguez		■		■		■		■		■		■		■		
3	Envío cuentas de cobro a clientes.	C. Rodriguez		■		■		■		■		■		■		■		
4	Conciliación cuentas en bancos	C Rodriguez		■		■		■		■		■		■		■		
5	Revisión errores en cuentas de cartera y ajustes necesarios.	C, Rodriguez			■			■			■			■			■	
6	Elaboración indicadores de gestión	C. Rodriguez Jefe Inmediato: T. Vengoechea			■			■			■			■			■	
7	Identificación de causas de errores frecuentes dentro del proceso de cartera.	C. Rodriguez			■			■			■			■			■	
8	Elaboración propuesta procedimiento de cartera.	C. Rodriguez			■			■			■			■			■	
9	Entrega a de propuesta a la empresa.	C. Rodriguez															■	

Ilustración 4. Diagrama de Gantt. Rodríguez. 2019. P.4

2.4.1 Objetivo de la práctica profesional

Fortalecer los conocimientos adquiridos en el aula de forma personal, profesional y activa, para que por medio de la práctica se planteen objetivos que ayudan a la optimización de procesos y procedimientos propios de las empresas privadas del sector financiero, lo que lleva a asumir retos y diferentes situaciones que lleven al cumplimiento de lo programado inicialmente.

El objetivo dentro de la empresa VENGAL SAS, es optimizar sus procesos de cartera al punto que pueda tener mejor relacionamiento con los clientes actuales y esto se vea reflejado en nuevos clientes prospecto idealmente referidos de clientes actuales.

2.4.2 Plan de trabajo semanal

Para el desarrollo de la función de práctica profesional, se exponen en el siguiente apartado los elementos clave del plan de trabajo que se realizó durante el periodo de Práctica. Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo dieciséis (16) semanas, se describen con detalle a continuación:

Descripción Plan de formación Semanal para el periodo de práctica profesional

Semana	Actividades a desarrollar
1	Generar seguros de vida, fondos de garantías y cuentas de cobro para envío a clientes de acuerdo a las fechas pactadas.
2	Verificar con el área de créditos el ingreso al sistema de la totalidad de las obligaciones vigentes por pagaduría antes de enviar a cobro.
3	Conciliación de los valores enviados a cobro versus los recibidos en bancos.
4	Aplicación de cuentas de cobro con o sin novedades dependiendo del valor recibido.
5	Generación de informes de cartera identificando los clientes en mora
6	Enviar a los clientes de los que no se recibió el pago, comunicación escrita con los intereses por mora a lugar en cada caso.
7	Aplicación de pagos específicos de los clientes como lo son los abonos a capital o las cuotas anticipadas.
8	Generación de paz y salvos.
9	Realizar el reporte de información a centrales de riesgo de manera mensual.
10	Elaboración del informe de cartera para entrega a la gerencia.
11	Generar notas de cartera
12	Aplicación de reprogramación o reestructuración de crédito de acuerdo a solicitud.
13	Hacer el cierre mensual de cartera
14	Presentar indicadores de calificación de cartera mensualmente.
15	Hacer seguimiento a los clientes en mora con el fin de hacer gestión temprana de cobranza.
16	Ejecutar cobro a codeudores en los casos que aplique por medio de comunicación escrita y comunicación telefónica.

Tabla 3. Plan de trabajo práctica profesional. Rodríguez. 2019. P.3.

2.4.3 Productos a realizar

Como soporte de la gestión realizada en el área de cartera, se realiza la propuesta de procedimiento de esta área donde se evidencia la gestión, manejo, evidencias y control de la cartera y de lo que se recomienda tener en cuenta para el mejoramiento del procedimiento en la empresa VENGAL SAS y así lograr el objetivo propuesto. Se adjunta a los anexos dicha propuesta la cual esta sujeta a cambios por parte del área contable de la empresa, siempre encaminados al mejoramiento y calidad de la labor contable.

El producto entregable es una propuesta de procedimiento que tiene como fin mejorar el paso a paso del área de cartera y minimizar así el margen de error en la información, la cual afecta positiva o negativamente a los clientes en su comportamiento crediticio.

Capítulo III. Resultados de la Práctica Profesional

3.1 Descripción de las actividades realizadas

Inicialmente, se observan los procesos del área a intervenir con el fin de recaudar información relevante que ayude a identificar las oportunidades que se tienen dentro del proceso de cartera. Posteriormente, se estudia y digitaliza la información recolectada con el fin de determinar las herramientas adecuadas para el óptimo manejo de la información.

Con la información organizada y analizada, se procede a elaborar un árbol de problemas el cual facilitará la identificación de oportunidades dentro del área y de qué manera afectan a los clientes de manera directa.

Teniendo el resultado del análisis, se ejecuta el proceso de cartera de manera presencial donde se evidencia que hay la necesidad de una propuesta de procedimiento que minimice los errores en la información de los clientes reportada a centrales de riesgo y que pueda afectar la calificación crediticia de los clientes y por ende el relacionamiento e imagen de la empresa. Esta información se socializa con el interlocutor, quien es libre de realizar los cambios que considere, con el fin de que se ponga en práctica y se evalúe su funcionamiento.

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

Tomando como 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, se describen en la tabla No. 2 se mencionan los aportes a la

organización, desde los principales aspectos o temáticas que fueron desarrollados en el ejercicio de la práctica profesional.

Subcomponente	Impacto académico	Impacto desde lo práctico	Conclusiones y sugerencias
Contabilidad Financiera. Contabilidad I. Contabilidad II. Contabilidad III. Contabilidad IV.	Se adquiere conocimiento para la aplicación contable de la información financiera del ente económico y para el desarrollo del ciclo contable de las empresas lo cual es vital para clientes, proveedores, y terceros en general. La información contable representa una importante base para el manejo de la información de los grupos de interés.	Se afianzan conocimientos contables al momento de ejecutar el proceso financiero y de cartera, ya que se aplicó las técnicas necesarias para la generación de información contable confiable, eficiente, oportuna y verificable.	Conclusión: La adecuada preparación y elaboración de la información contable facilita la toma de decisiones tanto para los interesados, a nivel interno como externo, Otorgar la información necesaria y oportuna con sus respectivos soportes para ejecutar los procesos en el momento indicado y evitar retardos en la operación, evitando afectar la entrega oportuna de informes y resultados.
Auditoria I. Auditoria II.	Se impartieron conocimientos que llevan al análisis de la información contable, además de las normas y leyes que la conforman. La función que ejerce el contador debe hacerse apegada a las normas de auditoría generalmente aceptadas para dictaminar los estados financieros y demás componentes del	Se confronta la información que arroja el sistema con los datos manuales que posee el área de cartera, se determina una problemática en la aplicación de las cuentas de cobro teniendo en cuenta que se	Conclusión: En materia de control se logra un aprendizaje más aterrizado del manejo de la cartera y las implicaciones que puede tener las inconsistencias que se presenten. Se debe hacer permanente seguimiento y

	<p>control interno. La auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (Arens, 2007, pág. 4)</p>	<p>evidencian saldos que afectan a los clientes y que en algunos casos no son reales. Se realiza seguimiento al sistema contable para corregir la inconsistencia.</p>	<p>verificación de la información. Recomendación: La organización debe asumir una actitud de aceptación frente a los informes que se generan respecto del proceso contable que se realiza, se debe implementar un correcto control interno para evidenciar y corregir posibles errores</p>
Presupuestos	<p>En esta área, se estudia el manejo de presupuestos tanto financieros, como contables y tributarios que deben tener las empresas. “Con el fin de procurar su óptimo funcionamiento y el buen uso de los recursos desde la planeación de los mismos en un medio donde predomina la incertidumbre y donde se deben planear actividades que le permitan a una empresa ser competitivo, pues entre mas alta la incertidumbre, mayor será el riesgo a asumir”. (Burbano, 1995)</p>	<p>En el campo de trabajo, se evidencia que no sólo se manejan presupuestos para los gastos e impuestos sino también para las ventas y proyección de ingresos que espera tener una empresa y que en la ejecución de esos planes de trabajo es donde se logra la efectividad y sostenimiento de la empresa a largo plazo. Igual se maneja para el recaudo, se debe tener un estimado de lo que se espera lograr y los plazos en los cuales entrará el dinero bien sea para invertir o cubrir necesidades.</p>	<p>Conclusión: Durante el tiempo de la ejecución de la práctica profesional se evidencia que la empresa maneja varios presupuestos que ayudan a proyectar el ingreso a partir de la recuperación de cartera. Recomendación: Continuar llevando esta práctica para todas las áreas de trabajo y así mismo monitorear constantemente el cumplimiento del mismo.</p>

Ética Profesional	Son varios los principios fundamentales que aplican para el caso abordado en el presente trabajo, para este caso se tomará la confidencialidad la cual según el Código de Ética del contador expedido por la IFAC (International Federation of Accountants) está definida así: “respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales y no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros” (IFAC, 2009)	La información que se maneja en todas las compañías es confidencial y en ocasiones para uso exclusivo de un grupo de funcionarios, en este caso, la mayoría de información que se maneja es sensible para los clientes, por lo que se debe hacer con transparencia, profesionalismo y el manejo confidencial es importante teniendo en cuenta que el interesado en la información es el titular de cada obligación.	Conclusión: Como profesionales, se debe tener en cuenta que el manejo que se le da a cada uno de los casos de clientes reflejan la preparación que se tiene para desarrollar una labor específica, entre más profesional se haga una labor, mayores posibilidades de hacer una carrera con muchas oportunidades se van a dar en el mediano plazo y la utilidad de la labor para la empresa va a ser excepcional.
-------------------	--	---	--

Tabla 4. Aportes realizados a la organización. Rodríguez. 2019. P.4.

3.3 Evaluación de la práctica a partir de lo planteado en el informe inicial

3.3.1 Planeación vs Ejecución

A continuación, en la tabla No. 5, se presenta la evaluación de la práctica profesional a partir de “lo Planeado” versus “lo Ejecutado” en el desarrollo de la labor desempeñada en la empresa Vengal SAS. Durante la práctica de acuerdo con el plan de trabajo se realizaron actividades específicas, relacionadas con el área de cartera de la empresa. No obstante, estas actividades fueron incrementando conforme al desempeño y la operación propia del área:

Tabla 5

Evaluación de lo planeado versus lo ejecutado

Semana	Actividades planeadas	Actividades ejecutadas
1	Crear y colocar los parámetros de cada línea de Crédito de acuerdo a lo establecido en las políticas internas con el fin de que el producto final (plan de financiación de créditos) sea entregado al cliente de acuerdo a su promesa de valor.	Dentro de la primera semana, las actividades planeadas se realizaron en su totalidad.
2	Ingreso de datos de clientes, proveedores y terceros en general, teniendo en cuenta la información de georeferenciación lo cual es vital para el reporte de información a diferentes entidades externas.	En esta semana se realizaron las actividades planeadas, aunque cabe resaltar que esta actividad es recurrente y se debe realizar frecuentemente en la medida que se vinculen clientes, proveedores o terceros en general.
3	Recepcion, liquidación, ingreso de facturas al sistema teniendo en cuenta las retenciones que se deben practicar en cada caso particular. Realización de programación de pagos, elaboración de pagos aprobados por la gerencia y entrega de saldos por pagar al corte del mes, consecuentes a los valores que aparecen en los estados financieros.	En esta semana se realizaron las actividades planeadas, aunque cabe resaltar que esta actividad no es recurrente debido a que la práctica se desarrolló en el área de cartera.
4	Envío cuentas de cobro a clientes dentro de los tiempos estipulados con el fin de que realicen los descuentos de créditos vigentes a sus empleados antes del pago de la nómina. Información consecuente con la entregada a los clientes por el área comercial.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado. Se realizó análisis de cuenta deudores varios, verificando que los soportes físicos correspondan a lo que se debe cobrar.
5	Confrontación de saldos en libros y en bancos, contabilización de gastos bancarios y conciliación de rubros no identificados o sin movimiento dentro del mes.	Se realizaron las actividades en su totalidad conciliando gastos y cruzando los saldos de acuerdo a lo estipulado en bancos y los valores encontrados dentro de la cartera.
6	Revisión de cada una de las operaciones realizadas dentro del mes y realización de ajustes necesarios con el fin de mantener la armonía y confiabilidad en la información	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado.

	dentro de los estados financieros que se generen a fin de mes.	
7	Seguimiento a la cartera vencida teniendo en cuenta la fecha límite de pago por cada uno de los clientes, liquidación de intereses moratorios en los casos que amerite y envío de cobro de los mismos al cliente.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado. Logrando un excelente relacionamiento con los clientes en cuanto al manejo de la cartera y la buena comunicación con cada uno de ellos.
8	Liquidación y contabilización de salarios de los empleados de acuerdo a lo acordado previamente con cada uno de ellos y teniendo en cuenta que algunas personas manejan salario variable. Liquidación y contabilización de prestaciones sociales. Liquidación, pago y contabilización de pagos parafiscales.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado.
9	Ingreso de créditos al sistema teniendo en cuenta el perfil del cliente y el resultado del estudio de crédito realizado. Liquidación y contabilización de créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en la política de crédito.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado.
10	Ingreso de créditos al sistema teniendo en cuenta el perfil del cliente y el resultado del estudio de crédito realizado. Liquidación y contabilización de créditos de acuerdo a los parámetros establecidos en la política de crédito.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado, asignándole a cada cliente en el sistema los parámetros de acuerdo a la negociación comercial.
11	Elaboración de planillas de bancos donde se envían los cobros a clientes vinculados por modalidad de recaudo “débito automático” dentro de las fechas señaladas y pactadas con el cliente en la aprobación del crédito.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado
12	Entregar el informe detallado del mes acerca de lo recaudado vs lo que se encontraba por cobrar teniendo en cuenta cada una de las modalidades de recaudo vigentes y realizando una comparación con los extractos bancarios del mes.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado. Este informe permite hacer un seguimiento detallado a los saldos de cartera pos-cierre, de acuerdo a la propuesta de procedimiento lo ideal es que se haga antes del cierre de cartera.

13	Verificación de las contabilizaciones realizadas dentro del mes de facturas de compras de bienes o servicios que hayan dado lugar a retenciones en la fuente o ICA, revisión de informes y registro de información en formularios borrador.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado
14	Resumen de lo pagado dentro del mes y lo pendiente por pagar en el siguiente, teniendo en cuenta fechas de recepción de facturas y fechas de plazo máximo de pago, con el fin de realizar el manejo del presupuesto.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado
15	Ejecución de reunión con la gerencia y todas las demás áreas de trabajo donde se presentan los informes realizados y los resultados obtenidos durante el periodo de las dieciséis semanas.	Se realizaron las actividades de acuerdo con lo planeado
16	Análisis de la mejor forma de evitar errores dentro del proceso de cartera.	Se propone crear una propuesta de procedimiento para mitigar los posibles riesgos en el área de cartera.

Tabla 5. Planeación vs ejecución. Rodríguez. 2019. P.5.

3.4 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Los beneficios logrados a partir del desarrollo del trabajo de campo, de la práctica profesional se describen a continuación:

Tabla No. 10. *Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo*

Campo de acción	Beneficios logrados
Personal	Dentro del periodo en el cual se desarrolló la práctica profesional, se construyeron relaciones cordiales y de confianza con los compañeros de trabajo. En ocasiones por el mismo desarrollo de la labor, se tuvo diferencias en la forma de pensar o de abordar algún tema en particular, pero finalmente se solucionó hablando y encontrando los puntos en común que se tenían. Estas situaciones me ayudaron a fortalecer el trabajo en equipo, pero aún más la integridad y la independencia en la medida en que es acertado exponer los puntos de vista de una manera tranquila, pero con la

convicción de estar ejecutando de manera acertada e íntegra una labor encomendada y con la tranquilidad de estar actuando correctamente.

Profesional

Dentro del desarrollo de la práctica profesional y a lo largo del desarrollo de los estudios universitarios, se adquirieron conocimientos que fueron afianzados y aplicados exitosamente. Algunos otros conocimientos fueron adquiridos en la práctica siendo de apoyo al conocimiento adquirido lo cual se evidencia en el desarrollo de varios cargos dentro de la empresa que se han ejecutado de una manera íntegra y teniendo en cuenta los principios de la ética, así como también los valores adquiridos a lo largo de la vida, los cuales se fortalecen en el desarrollo de la labor profesional de Contaduría Pública.

Laboral

En el transcurso del desarrollo de la práctica profesional, se profundizaron los conocimientos de programas contables especialmente el utilizado en la empresa, teniendo en cuenta que se realizaron labores de cartera al interior del sistema, lo cual nos llevó a obtener consolidados de la información obtenida (informes del sistema), así como también a procesar esta información y obtener informes como indicadores de gestión, estatus de la cartera, porcentajes de cumplimiento, etc., lo cual fue muy útil para la toma de decisiones por parte de la gerencia y la transparencia en la información lo cual ayudó a tener claro el estado actual del negocio.

Tabla 10. Beneficios logrados en la práctica. Rodríguez. 2019. P.10.

Capítulo IV, Evaluación general de la práctica

4.1 Resultados alcanzados

4.1.1 Indicadores

Un indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión. Los indicadores son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos. Además:

- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

Indicadores de cumplimiento

Indicadores de evaluación

Indicadores de gestión

4.1.1.1 Indicadores de cumplimiento

Tabla 1. Indicadores de cumplimiento

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Desarrollo	Porcentaje
Cumplimiento	Reporte de Información a centrales de riesgo.	Nº de reportes enviados a las centrales de riesgo durante el periodo de la práctica.	6	*100 = 100%
		Total reportes por enviar a las centrales de riesgo durante el periodo de la práctica.	6	

Envío cuentas de cobro a clientes	No. De cuentas de cobro enviadas a los clientes.	539	*100 = 99.8%
	Total cuentas de cobro por enviar a cada cliente en los tiempos establecidos.	540	

Porcentaje de cumplimiento de la meta	
90-100	Se cumple plenamente
75-89	Se cumple en alto grado
60-74	Se cumple aceptablemente
40-59	Se cumple insatisfactoriamente
Menor a 40	No se cumple

Tabla 6. Indicadores de cumplimiento. Rodríguez. 2020. P.6.

4.1.1.2 Indicadores de evaluación

Tabla 2. Indicadores de evaluación

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Desarrollo	Porcentaje
Evaluación	Calidad del proceso	No. De cuentas de cobro generadas correctamente. _____ *100	380	*100 = 70.3%
		Total cuentas de cobro por generar.	540	
Evaluación	Calidad del proceso	No. De créditos pagados y conciliados a tiempo _____ *100	285	*100 = 77.2%
		Total créditos vigentes.	369	

Porcentaje de cumplimiento de la meta	
90-100	Se cumple plenamente
75-89	Se cumple en alto grado
60-74	Se cumple aceptablemente
40-59	Se cumple insatisfactoriamente
Menor a 40	No se cumple

Tabla 7. Indicadores de evaluación. Rodríguez. 2020. P.7.

4.1.1.3 Indicadores de gestión

Tabla 3. Indicadores de gestión

Tipo de indicador	Nombre	Formula	Desarrollo	Porcentaje
Gestión	Tiempo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ actividades ejecutadas para la conciliación de cuentas de cartera}}{\text{Total actividades planeadas para la conciliación de cuentas de cartera.}} * 100$	$\frac{16}{16} * 100 =$	100%
Gestión	Recursos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de informes utilizados}}{\text{Total informes de cartera mensuales para la toma de decisiones de riesgo crediticio}} * 100$	$\frac{6}{6} * 100 =$	100%

Porcentaje de cumplimiento de la meta	
90-100	Se cumple plenamente
75-89	Se cumple en alto grado
60-74	Se cumple aceptablemente
40-59	Se cumple insatisfactoriamente
Menor a 40	No se cumple

Tabla 8. Indicadores de gestión. Rodríguez. 2020. P.8.

4.2 Autoevaluación

En la siguiente tabla se realiza una evaluación autónoma acerca de diferentes criterios los cuales son nivel de compromiso, responsabilidad, cumplimiento, creatividad, capacidad para solucionar problemas, liderazgo, orientación hacia el trabajo en equipo y capacidad de organización.

Tabla No. 6

Autoevaluación del estudiante sobre su práctica con respecto a su desempeño dentro de la organización respecto a los siguientes criterios

Criterios	Desempeños
Nivel de compromiso	Dentro del proceso de practica el estudiante, el nivel de compromiso que se demostró fue alto teniendo en cuenta que la labor desarrollada abarca varios ámbitos contables y se evidencio el esfuerzo por el cumplimiento del plan de trabajo.
Responsabilidad	En el ámbito laboral, se demostró gran sentido de responsabilidad en las actividades encomendadas por su jefe inmediato tales como la presentación de informes a tiempo en cada una de las reuniones planeadas, así como el envío a clientes de cada uno de los clientes.
Cumplimiento	Inicialmente, se hizo una planeación donde se trazaron objetivos que fueron cumplidos a lo largo del tiempo laborado. Adicional, también hubo cumplimiento de las labores diarias asignadas.
Creatividad	Dentro de las labores diarias que fueron encargadas al estudiante, se evidencio creatividad y búsqueda de diferentes herramientas para facilitar el trabajo asignado con el fin de mostrar resultados óptimos en las diferentes tareas.
Capacidad para solucionar problemas	La recursividad dentro de las labores es vital para el buen desarrollo de la labor, esto se evidencio positivamente teniendo en cuenta que la atención a los clientes internos y externos se vio impactada de manera positiva en la solución de inconvenientes con opciones que benefician a todos los interesados y ayudan al mejor desarrollo de la labor.
Orientación hacia el trabajo en equipo	Dentro de la empresa, el trabajo en equipo es importante dado que todas las áreas están entrelazadas en sus procesos, de ahí que se evidencio buena comunicación con el equipo de trabajo lo que llevo al cumplimiento de los objetivos propuestos.
Liderazgo	Dentro del área de cartera, el liderazgo se ejerce desde los procesos internos. En la medida que se realice un correcto manejo de la información se va a adquirir la confiabilidad y certeza de la información que se entrega. En la medida que lo anterior se cumplió, se evidencio credibilidad, eficacia y eficiencia en el área que lidera el recaudo de la empresa.

Capacidad para planear y organizar actividades	La organización de las actividades es autónoma de los cargos dentro de la empresa y en esa medida se cumple una planificación realizada en el día a día teniendo en cuenta que siempre se debe apuntar hacia el objetivo principal y el cumplimiento de los factores críticos de éxito.
--	---

Tabla 9. Autoevaluación. Rodríguez. 2019. P.9.

4.3 Beneficios logrados para su perfil profesional

A partir de la realización de las prácticas profesionales, se evidencia la importancia del contador público en la sociedad y dentro de las diferentes áreas de las empresas, el aporte realizado a nivel financiero, organizacional, de gestión, de control, administrativo, tributario es de suma utilidad para el óptimo funcionamiento de cualquier empresa.

Después de llevar a cabo las prácticas profesionales, se obtienen competencias como habilidad para el análisis de la información de manera integral, capacidad de simplificar actividades recurrentes ejecutando las mismas con calidad en los procesos y agilidad dentro de las operaciones diarias.

La práctica realizada, brinda la posibilidad de conocer la vida práctica de la profesión evidenciando características fiscales, contables y financieras dentro del trabajo de campo, lo cual conlleva al conocimiento de las empresas y sus reglamentaciones y da una perspectiva amplia de la labor como contador público.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones del trabajo realizado teniendo en cuenta los objetivos trazados al inicio de la práctica así:

- ✓ A medida que avanzó la práctica profesional, se lograron identificar las fallas dentro del proceso de cartera que afectaban negativamente la calificación de la misma, teniendo como principal antecedente que se debe hacer especial seguimiento al cruce de cuentas y a la conciliación de los valores que se les envía a los clientes versus lo que recibimos en las cuentas bancarias de la empresa, debido a que la principal falla se evidencia allí.
- ✓ Dentro del desarrollo del proceso de cartera que se realizó con la práctica profesional, fue posible realizar el proceso de recaudo de cartera con entidades jurídicas y personas naturales en repetidas veces, lo que permitió que se fortalecieran los conocimientos y al final se llegara a la conclusión de que no hay que idear estrategias especiales, sino que las claves están en la conciliación bancaria diaria o semanal y la comunicación oportuna con los clientes empresariales, con el fin de mantener una cartera sana.
- ✓ El éxito del proceso de cartera está en el cumplimiento del plan de trabajo, además teniendo en cuenta que para cada cliente existen fechas pactadas de entrega de información y que, si esto no se da, probablemente vamos a estar afectando también su normal operación de liquidación de valores en nómina de los empleados vinculados con crédito.
- ✓ Con el trabajo realizado en el área de cartera de la empresa Vengal SAS, verificando y haciendo seguimiento a los procesos y procedimientos vigentes a la fecha, se cumple el

objetivo general trazado inicialmente, la creación de una propuesta de procedimiento para el área de cartera que minimice el margen de error dentro del proceso y sea de utilidad para que las personas que en adelante deban desarrollar dicho cargo cuenten con un apoyo adicional para la realización de su trabajo de forma eficiente. Además de reportar información de los clientes confiable y veraz a las centrales de riesgo con el fin de que los usuarios de la información puedan consultarla y tomar decisiones.

5.3 Recomendaciones

Con respecto a la gestión de la universidad frente a la realización de prácticas profesionales, considero importante que sea posible vincular las empresas interesadas con el fin de que los estudiantes puedan llevar a cabo las prácticas profesionales con éxito y en las áreas que pertenecen o son afines al estudio realizado. Lo anterior debido a que la empresa en la cual se desarrolló mi práctica se mostró interesada en la realización del convenio para que más personas pudieran vincularse, pero no se logró hacer el contacto para materializar el tema.

La empresa Vengal SAS en la que se realizaron las prácticas, fue determinante en el buen desarrollo de la misma. La recomendación sería que se realizara la labor de realizar el convenio con la universidad por medio de consultas directas en la universidad o en otras entidades educativas que requieren empresas vinculadas para que sus estudiantes puedan hacer prácticas profesionales, el objeto que se quiere cumplir es brindar la oportunidad de experiencia laboral a estudiantes en formación.

Referencias Bibliográficas

- Arens, A. (2007). *AUDITORIA, UN ENFOQUE INTEGRAL*. Mexico: Pearson. Pág. 4.
- Barco, V., & Alarcón, L. (30 de Marzo de 1989). *Presidencia de la República*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_tributario.html#TITULO%20PRE. Pág 1
- Barreras, R., Eljach, G., Posada, A., Mantilla, J., & Cárdenas, M. (26 de Diciembre de 2012). *Congreso de la República*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1607_2012.html Marzo 9 de 2020
- Burbano, J. (1995). *Presupuestos, Enfoque de Gestión, Planeación y Control de Recursos*. Valle del Cauca: academia.edu. Pág. 18
- Congreso, d. l. (2012). *Ley 1527*. Pág. 1
- Congreso, d. l. (2012). *Ley 1581*.Pág. 1
- Credivalores, C. S. (2019). *Reporte de calificación*. Bogotá. Pág 42
- CTCP. (Julio de 2009). NIIF para PYMES.Pág. 85
- Cuervo, A., Bautista, M., & Tibaduiza, O. (2017). *Manual de Ejercicios. Aplicación de las normas APA*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.Pág.
- De la Garza, F. (1964). Derecho Financiero Mexicano. En F. De la Garza, *Derecho Financiero Mexicano* (págs. 406-407). Mexico: Editorial Porrúa. Pág. 59
- Dinero, R. (2020). ¿Nos estamos sobreendeudando los colombianos? *Dinero*, 1.

- Flores Zabala, E. (1946). Elementos de Finanzas Públicas Mexicanas. En E. Flores Zabala, *Elementos de Finanzas Públicas Mexicanas*. Mexico: Escuela Nacional de Jurisprudencia. Pág. 154
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación . México, D.F.: Mc Graw Hill. Pág. 156
- IFAC. (2009). *Código de Ética para profesionales de la Contabilidad*. New York: Auditores. Pág. 8
- Iragori, A., Berdugo, H., Villazón, C., Salcedo, S., & Gaviria, C. (13 de Diciembre de 1990). *Congreso de la República*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf Marzo 9 de 2020
- Lizcano, Ó., Eljach, G., Pinto, M., Mantilla, J., Santos, J., & Cárdenas, M. (29 de Diciembre de 2016). *Congreso de la República*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1819_2016_pr007.html Marzo 9 de 2020.
- Pérez, S., & Pérez, F. (2016). Planificación financiera de las empresas: El rol de los impuestos o tributos. *Revista Publicando*, Pág.563
- Republica, C. d. (2012). Ley 1581 de 2012. *Ley Habeas Data*. Pág 1
- Superfinanciera. (7 de Julio de 2015). *Provisiones individuales, obligaciones de difícil recaudo, Sarc*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/boletin-juridico-superintendencia-financiera/provisiones-individuales-obligaciones-de-dificil-recaudo-sarc-10085155>. Marzo 9 de 2020

Vengal. (2018). *www.grupovengal.com*. Obtenido de

<https://www.grupovengal.com/index.php/grupo-vengal/#1563820867738-03e299d0->

2b60. Noviembre 15 de 2019

Villasmil, M. (2017). La planificación tributaria: Herramienta legítima del contribuyente en la gestión empresarial. *Dialnet*, Pág. 121

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz FODA para el periodo de Práctica Profesional.....	34
Tabla 2. Funciones y compromisos establecidos	36
Tabla 3. Plan de Trabajo Semanal para el periodo de Práctica Profesional.....	39
Tabla 4. Aportes realizados a la organización.....	42
Tabla 5. Planeado vs Ejecutado.....	43
Tabla 6. Indicadores de cumplimiento.....	49
Tabla 7. Indicadores de evaluación.....	49
Tabla 8. Indicadores de gestión	50

Lista de Figuras

Pág.

Ilustración 1. Árbol de problemas área de cartera. Rodríguez. 2020.

.....**¡Error! Marcador no definido.8**

Ilustración 2. Organigrama de la empresa Vengal S.A.S. Rodríguez. 2019.32

Ilustración 3. Cadena de Valor. Vengal S.A.S. 2019.32

Ilustración 4. Diagrama de Gantt. Rodríguez. 2019. P.1.....38