



VIGILADA MINEDUCACIÓN

**Propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras
de café en el municipio de Jericó.**

Jorge Alejandro Aguirre Otalvaro

Liza Carolina Bohórquez Muñoz

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de: Contador Publico

Asesor(a):

Mg. Andrés Felipe Guzmán Londoño.

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

Rectoría Antioquia – Chocó

Sede Bello

Mayo, 2024

Tabla de contenido

Lista de tablas	4
Lista de figuras.....	5
Lista de anexos	6
Resumen	7
Introducción.	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
<u>1.1. Descripción del problema.....</u>	11
<u>1.2 Formulación del problema.....</u>	12
1.3 Justificación	12
1.4 Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo general.....	13
1.4.2 Objetivos específicos.....	13
Capítulo II Sustento Teórico	14
2.1 Estado del arte.....	14
<u>2.2 Marco teórico.....</u>	17
2.3 Marco conceptual.....	20
<u>2.4 Marco normativo</u>	23
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	26
Diseño Metodológico	26
3.1 Enfoque y tipo de investigación	26
3.2 Población y muestra	26
3.3.1 Técnicas e instrumentos	27

CAPÍTULO IV RESULTADOS	28
2.1 4.1 Resultados.....	28
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
Referencias.....	44

Lista de tablas

N° de Tabla	Contenido de la tabla	Página
1	Matriz de recolección de información	29
2	Flujograma de recaudo de certera	39
3		

Lista de figuras

N° de Figuras	Contenido de la figura	Página
1	Elementos de recaudo de cartera	32
2	Conocimiento de recaudo de cartera	33
3	Elementos relacionados al recaudo de cartera	33
4	Eficiencia del recaudo de cartera en las empresas	35
5	Importancia de la cancelación oportuna de las deudas	35
6	Eficiencia del recaudo de cartera en la empresa	36
7	Emisión de facturas y su conveniencia en el proceso de recaudos	36
8	La eficiencia del cobro a tiempo	37
9	Preparación y planeación del cobro	37
10	Áreas donde debe darse el recaudo de cartera	38
11	Importancia del recaudo de cartera	
12	Flujograma de recaudo de cartera	39

Lista de anexos

N° de Anexo	Contenido del anexo	Página
1	Formato de encuesta	47

Resumen

El presente proyecto de investigación se enfoca en diseñar unas propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó y generar una optimización y crecimiento de la empresa. Las empresas exportadoras de café del municipio de Jericó llevan varios años creando y desarrollando estrategias de mercado para promocionar y dar un posicionamiento al café de especialidad de la zona y tener como marco diferencial frente a los competidores a nivel mundial, durante los últimos tiempos se ha presentado una serie de dificultades frente a la disminución significativa de la comercialización del café, Colombia ha perdido una participación aproximada del 15% en las exportaciones debido a la baja de los precios de negociación (Banco de la república, 2023) la industria cafetera queda en una crisis inminente y se ha planteado nuevos desafíos a los que están siendo sometidos el sector agrícola colombiano como respuesta a la crisis mundial, un momento crucial frente a la disminución de las ventas y exportaciones. Como parte de los beneficios de la investigación es el poder generar estrategias de cobro como el diseño y creación de seguimiento de la cartera de los clientes, creación de herramientas necesarias para la recuperación de la misma, contando con un análisis minucioso de riesgo, adicional la creación de políticas, estrategias y procedimientos de cobranza, para un recaudo efectivo cumpliendo con las planeaciones y negociación de las empresas, además establecer un sistema de recordatorio y seguimiento que ayude tener una comunicación abierta con los clientes tanto nacionales como internacionales y así poder llegar a acuerdos de pago efectivos, para maximizar la recuperación de cartera y así genere un desarrollo de la gestión efectiva donde se perseguirá una rentabilidad y un análisis periódico para la salud financiera de todas las empresas exportadoras de café.

Palabras claves: Recaudos, rentabilidad, exportación del café, eficiencia.

Abstract

This research project focuses on designing proposals to improve the portfolio collection process in coffee exporting companies in the municipality of Jericó and generating optimization and growth of the company. The coffee exporting companies in the municipality of Jericó have been creating and developing market strategies for several years to promote and position the area's specialty coffee and have it as a differential framework compared to global competitors. In recent times, there has been presented a series of difficulties in the face of the significant decrease in coffee marketing, Colombia has lost an approximate 15% share in exports due to the drop in negotiation prices (Banco de la República, 2023). an imminent crisis and new challenges have been posed to which the Colombian agricultural sector is being subjected in response to the global crisis, a crucial moment in the face of the decrease in sales and exports. As part of the benefits of the research is the ability to generate collection strategies such as the design and creation of monitoring of the clients' portfolio, creation of tools necessary for its recovery, with a thorough risk analysis, additionally the creation of policies, strategies and collection procedures, for effective collection, complying with the planning and negotiation of the companies, in addition to establishing a reminder and monitoring system that helps to have open communication with both national and international clients and thus be able to reach effective payment agreements, to maximize portfolio recovery and thus generate effective management development where profitability and periodic analysis will be pursued for the financial health of all coffee exporting companies.

Keywords: Collections, profitability, coffee export, efficiency.

Introducción.

La industria del café según Valerio, (2021) es una fuente de ingreso importante del cual dependen alrededor de 560.000 familias en Colombia que son los encargados de germinar, sembrar, cultivar y brindar los cuidados necesarios a la planta de café. De las cuales más del 90% de estas actividades son realizadas por pequeños caficultores donde cuentan por lo menos con 1,5 hectáreas de tierra, para realizar el proceso de cultivo; además, la mayoría de ellos se encuentran bajo la línea de pobreza en donde su realidad depende solo de esta labor. Otro aspecto a tener en cuenta son los esfuerzos a la hora de mejorar las condiciones de este mercado, intensificando el margen de ventas para poder tener un recaudo de cartera de forma óptima, asumiendo así la importancia de concientizar y realizar una creación de unas posibles propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera tanto de los pequeños agricultores como de las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó, dando así paso a generar un control sobre el proceso, donde se realizará un cobro persuasivo del total de los deudores, ayudando al incremento y rendimiento en el flujo de efectivo, adicional su misión principal es mejorar la calidad y las condiciones de vida de los caficultores de la región.

Se tiene en cuenta que el mercado de café de especialidades se encuentra en el momento bajo condiciones cruciales donde ya existe una alta demanda a nivel mundial, por aumento de nuevos consumidores jóvenes que buscan nuevos sabores exóticos, nuevas experiencias, variedades y mejores procesos que cuiden la conservación de grano y naturalidad del café. Por otra parte, se debe considerar el aspecto que tiene que ver con el cambio climático que hace que las tierras idóneas para cultivar un café de alta calidad se reduzcan. Adicional a esto, el modelo de negocio actual de café en Colombia es basado bajo la compra de la Federación Nacional de Cafeteros, donde se llega a un acuerdo de precios y este se lleva a la bolsa de valores de Nueva York, el cual viene con una tendencia histórica a la baja. Esto ha

hecho que muchos caficultores cambien sus cafetales por otros cultivos, ya que así están dejando de generar ganancias y donde se juega un peligro constante por las condiciones cambiantes del mercado; en este sentido las empresas y los caficultores se enfrentan a un panorama de disminución en ventas y exportación del producto, por las pocas probabilidades de las ventas que se generan y las ventas que realizan se encuentran pendientes de cobro y renunciando el margen de rentabilidad.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Para iniciar la formulación del problema, es importante referir lo que expresa Ojeda y Zambrano (2021), en donde la industria cafetera es una de las principales fuentes de ingreso del país y se encuentra posicionada como el tercer productor mundial, siendo levemente superado por Brasil y Etiopía los que ocupan los primeros puestos. Desde la perspectiva de Ojeda y Zambrano (2021) de igual manera se resalta que: “en esta industria trabajan acerca de 560.000 familias campesinas siendo los encargados de la plantación, cosecha, despulpado o procesamiento, tuesta, envase y posteriormente comercialización del producto” (p.16). El café colombiano tiene como objetivo llegar a varias partes del mundo dándose a conocer por su especialidad y diferentes sabores, contando adicional con un objetivo principal que es el incremento en ventas efectiva, y cartera recaudada para ganar una mayor rentabilidad en los ingresos y generando un mejor flujo de efectivo.

Las empresas exportadoras de café del municipio de Jericó lleva varios años creando y desarrollando estrategias del mercado para promocionar y dar un posicionamiento al café de especialidad de la zona y tener como marco diferencial frente a los competidores a nivel mundial, donde cabe resaltar que el municipio durante los últimos cinco años ha tenido un aumento frente a la ampliación de hectáreas para los cultivos de especialidad de café, sin embargo, durante los últimos tiempos se ha presentado una serie de dificultades frente a la disminución significativa de la comercialización del café. Colombia ha perdido una participación aproximada del 15% en las exportaciones debido a la baja de los precios de negociación ante la bolsa de valores de New York abriendo una brecha por la baja rentabilidad del producto, ya que se toma como referencia el aumento de la competitividad y la oferta en el mercado y el incremento de los precios de los

aranceles para cultivar el café, los cambios climáticos donde deja afectaciones del terreno y en la producción de café.

Esto demuestra que en Colombia el sector cafetero se ve afectado por los cambios de la demanda y el cambio de las negociaciones del mercado y afectaciones en un recaudo óptimo de cartera, lo que conlleva a realizar unas propuestas de mejora en el proceso de éstas en las empresas de exportación de café en el municipio de Jericó Antioquia, por ende, un mal recaudo de cartera puede generar la falta de control de las cuentas por cobrar, manejo no adecuado de la cartera y la falta de nuevas relaciones comerciales sólidas.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo hacer una mejora en el recudo de cartera que ayude a la optimización y crecimiento en las empresas productoras de café en el municipio de Jericó, Antioquia?

1.3 Justificación

La cartera, en términos contables, se conoce como las deudas que cualquier cliente tiene con una empresa, ya sea por ventas de servicios o bienes que pueden ser a crédito o efectivo y con ello se busca mantener un flujo de caja constante. La recuperación de cartera puede llegar a ser un problema debido a que si no se lleva un recaudo oportuno puede generar pérdidas significativas para la empresa es por esto que se debe llegar a una optimización idónea al momento de recobro de cartera, de igual manera se deben establecer estándares o políticas para la mejora del área encargada. Adicional se busca no tener en lo posible problemas de liquidez ya que con ello se evita que las empresas no puedan suplir sus necesidades y no poder contar con el dinero suficiente para pagar sus gastos y posibles obligaciones financieras. Con este proyecto de investigación se enfatizará en la importancia de crear unas propuestas de mejora en el proceso de recaudo de la cartera de las empresas exportadoraS de café en el municipio de

Jericó, donde específicamente las deudas provienen de la comercialización, venta y exportación del café y donde se crean negociaciones de ventas, ya sean en efectivo o crédito, por ende se requiere la creación de estrategias, conocimiento y seguimiento permanente y así disminuir el riesgo de no pago de los clientes y tener una mejora en la rentabilidad.

Así mismo la cobranza de cartera es de suma importancia para el correcto funcionamiento de las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó, ya que se garantiza la continuidad en el mercado y el desarrollo económico de la misma.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar unas propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó y generar una optimización y crecimiento de las empresas.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer políticas para el recaudo de cartera de los clientes de las empresas exportadoras de café del municipio de Jericó.
- Determinar cuáles son los procesos más efectivos y eficientes para el cobro de la cartera de los clientes de las empresas importadores de café en el municipio de Jericó

Capítulo II Sustento Teórico

2.1 Estado del arte

Sanchez, (2020) en su investigación realizada, considera que es importante el énfasis que se le da al diseño de políticas para el recaudo de las carteras, ya que poseen importancia porque se relacionan en la toma de decisiones, por lo que hay que tener una clara comprensión de los objetivos ya que éste hace posible tener una base para el momento de tomar decisiones. Así mismo afirma que permiten:

La consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; para lo cual se plantea como hipótesis la implementación de políticas y procesos para la recaudación de cartera vencida, que contribuirá a reducir la morosidad (Sánchez, 2020, p.11).

Lora (2021) expone en su investigación que:

Se debe establecer un proceso de recaudo integrado a los demás existentes con políticas, procedimientos, responsabilidades e indicadores de resultados, que garanticen el cumplimiento de las metas de recaudo, retorno de dineros, desempeño de clientes, entre otros, información necesaria para la correcta administración y control del proceso de recaudo de cartera (p.6).

Para el autor es importante el reconocimiento de que los procesos de recaudo deben tener un proceso organizado que se enfoque claramente en conseguir las metas y objetivos propuestos y así mismo beneficioso para la empresa.

Cano et al. (2012) manifiestan en su investigación que:

El propósito de defender la caficultura actual de eventuales choques en los precios internacionales, es indispensable, entonces, crear condiciones que le

permitan a sus actores la máxima flexibilidad en la producción y comercialización internacional del café. En ese sentido se deben cambiar las políticas vigentes para el manejo de la producción y las exportaciones del grano. La fórmula para maximizar los rendimientos de la actividad cafetera y al mismo tiempo evitar el impacto de la reducción de precios, es abrir la posibilidad de producir y exportar diversas variedades y calidades que respondan a las distintas demandas del mercado, para no depender de una sola variedad y calidad de café (p.46)

Desde esta perspectiva, consideran necesario optar por ajustes para la liberalización en donde se adapten nuevas políticas de comercialización del café, con el fin de poder tener un mercado más diversificado.

Por otra parte, para Lindarte (2020) describe como puntos importantes que el registro generado a tiempo de la información financiera de las empresas no genera ningún tipo de dificultades en lo que respecta al recaudo de cartera, sino que al contrario se describe que elementos como la falta de organización el registro mediático de información es el causante de conseguir la desestabilización de los mismos, al igual que el no poder contar con un equipo lo suficientemente preparado para las actividades descritas.

En este mismo orden de ideas Sierra y Duarte (2019) consideran importante que:

Las empresas deben definir políticas que le permitan realizar procesos efectivos; que para el caso de la cartera, se deben contemplar las diferentes etapas del proceso, los roles, los tiempos, esquema de caracterización de cartera, que permita el buen desarrollo del mismo, realizando seguimientos efectivos de gestiones de cobro, articulando otras áreas que permitan el logro de los objetivos que para el caso del proceso de cartera es la recuperación efectiva en el tiempo

de recursos económicos, lo que permitirá la correcta administración de la cartera (p. 32).

En esta investigación, los autores reconocen que el riesgo de la cartera aumenta cuando no se reflejan políticas procesos, recursos y herramienta claras en una organización; y esto se agrava más porque la empresa no cuenta con el personal suficiente para el control y seguimiento de la cartera, así como tampoco dispone de métodos o procedimientos para el conocimiento del nivel de riesgo.

Herrera y Díaz (2018) consideran que la gestión de cobranza es de suma importancia por lo cual debe estar en una constante unión con todos los departamentos de la empresa para que la información que se ofrezca sea real y actualizada en lo que respecta a cuentas por cobrar. Se revaloriza que cada una de las empresas que realizan esto son autónomas en los procedimientos del cobro de facturas y otros títulos de valor.

Por otra parte, para López et al (2021) en cuanto a la importancia del café como producto comercial identifica que:

El café de Colombia posee una calidad que se ha destacado en el mundo, lo que le ha conferido un gran prestigio, concepto de significativa importancia para el desarrollo de los denominados cafés especiales, donde siempre se garantice la calidad, procedencia y aquellos factores naturales y humanos de biodiversidad, cultivo, proceso y tradición, con los cuales los caficultores producen el café en sus fincas. El café colombiano cuenta con ventajas competitivas en el mercado internacional y de hecho, se le reconoce una prima o sobreprecio debido a varios factores como su origen geográfico, condiciones climáticas y de suelos de sus cultivos, su origen botánico, especie y variedades sembradas, la cultura cafetera

del país realizan procesos y operaciones hasta la obtención del producto para exportación y consumo (p.461).

Teniendo en cuenta lo que propone Castro (2021) en cuanto a la posibilidad de reducir el índice de mora de clientes, esto es posible gracias a unas buenas prácticas de recaudo lo cual ayuda a que el área encargada tenga una base estricta de cumplimiento de metas y haciendo que el índice de morosidad disminuya de una manera radical, de igual manera el área de ventas debe tener bases y datos históricos que ayuden al análisis de la captación de clientes potenciales los cuales se puede manejar un crédito a menor tiempo o que sus métodos de pago sean siempre efectivos y evitar posibles pérdidas de dinero para la organización.

2.2 Marco teórico

Las entradas de efectivo de una empresa durante un periodo financiero específico, se refiere a los flujos de dinero que entran a la empresa durante cierto tiempo estipulado, las cuales pueden ser de actividades operacionales, de inversión o financiamiento, por lo tanto, se debe tener muy clara la naturaleza de la entrada, como lo da a entender Gitman y Zutter (2012): “Todas las entradas de efectivo de una empresa durante un periodo financiero específico. Los componentes más comunes de las entradas de efectivo son las ventas en efectivo, la recaudación de las cuentas por cobrar y otras entradas en efectivo”. (p.21).

Estos autores consideran que: “el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. Comprende tres temas: 1. estándares de crédito, 2. términos y 3. supervisión” (Gitman y Zutter. 2012, p.56). Lo que los autores pretenden dar a entender con esto es que la administración de cuentas por cobrar debe tener un enfoque en el control de las ventas a crédito, haciendo que las cuentas se liquiden en su totalidad en el menor tiempo posible y que

genere el mínimo de pérdidas en cuentas de difícil cobro, generando posibles pérdidas para la empresa.

Por otro lado, las nuevas tecnologías han realizado un impacto importante en la economía del café, de acuerdo con Echavarría et al (2014)

La industria cafetera mundial ha cambiado en muchos aspectos que son resultado de innovaciones: la diferenciación del producto ha llevado al surgimiento de numerosos tipos de cafés especiales, la introducción de nuevas formas de comercialización mayorista ha fortalecido a los grandes comercializadores, y han aparecido nuevas formas de entregar el producto al consumidor, desde las tiendas de Starbucks hasta los cafés mono dosis. Aunque Colombia no ha estado al margen de estos cambios, ha sido más un seguidor que un líder. Como lo indican los siguientes ejemplos, las innovaciones tienden a ser obstaculizadas o retardadas en el sector cafetero colombiano” (p. 62).

Las tendencias del mercado mundial de café, han tenido cambios importantes durante las tres últimas décadas, en este caso Echavarría et al (2014) indica:

Se creía que la tasa de cambio del país se devaluaría permanentemente y que los ingresos del sector cafetero vía la contribución mejorarían en el tiempo. Por ello, en esa Misión se proponía que el Estado colombiano prestara una ayuda temporal al sector cafetero, que solo debía durar unos pocos años mientras mejoraran las condiciones del mercado. Pocas de esas proyecciones se cumplieron. El sector cafetero no solo no pudo salir de la crisis, sino que esta se agudizó, al tiempo que caían los ingresos y el monto total en pesos de la contribución (p.8).

Aquí se puede argumentar que Colombia es uno de los principales comercializadores y exportadores de café a nivel mundial, requiere un cambio integral de la institucionalidad que implica modificaciones de ley, contractuales y patrimoniales y una redefinición de la estrategia competitiva de la industria cafetera, para así sobresalir de la coyuntura económica que se encuentra en el momento y así dejar a un lado las afectaciones que esto acarrea a los campesinos de las regiones.

De acuerdo con Gitman y Zutter, (2012): “Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito” (p 108). Si bien como describen los autores, las cuentas por pagar básicamente es efectivo que se le debe a la compañía por la oferta de un bien o servicio prestado a un cliente, siendo de esta manera retribuida con un pago pendiente producto de una venta a crédito la cual varía dependiendo el tipo de convenio que se tenga con el cliente meta.

La mayoría de los directivos financieros saben por intuición que para ganar dinero se necesita dinero. Por lo que para Royo (2011) es claro que si se busca un crecimiento acelerado de lo que son ventas va a necesitar que los activos presenten un incremento tanto en elementos como en las cuentas por cobrar, el inventario y los colaboradores, requiriendo para esto el suficiente capital. Es claro entonces, que el crecimiento rápido de las ventas puede requerir un incremento en los activos en forma de cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar son los montos que los clientes deben pagar a la empresa por bienes o servicios que se le han proporcionado a crédito. A medida que las ventas aumentan, es posible que la empresa deba extender más crédito a los clientes y, por lo tanto, aumentar las cuentas por cobrar.

Por otra parte, es importante reconocer que: “La política de cobranza es el elemento final de la política de crédito. Así mismo, comprende la supervisión de las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas morosas”. (Mogollón, 2016. P.116). Lo que

da a entender el autor es que Una política de cobro de deudas puede incluir aspectos como condiciones de pago, métodos de contacto con clientes morosos, acciones a tomar en caso de impago, política de negociación de morosidad, etc. Estas políticas pueden variar según la empresa y la industria, pero el objetivo general es garantizar que los pagos se realicen a tiempo y minimizar la cantidad de cuentas morosas.

“El activo circulante se presenta en el balance general en orden de liquidez contable, es decir, la facilidad con que puede tornarse en efectivo y el tiempo que tarda dicha conversión”. (Randolph y Westerfield, 2010, p.64). Lo que se quiere dar a conocer es básicamente, que los activos corrientes, que se espera que se conviertan en efectivo o se consuman en el corto plazo, aparecerán antes que los activos no corrientes que se espera que se mantengan a perpetuidad. Comúnmente, estos activos corrientes se dividen en diferentes clases, por ejemplo, efectivo y equivalentes de efectivo y otras clases de activos corrientes como cuentas por cobrar, inventarios y activos financieros líquidos. Los activos no líquidos incluyen activos fijos, inversiones a largo plazo y otras clases de activos líquidos.

2.3 Marco conceptual

El valor de la exportación de café ha ido en auge durante los últimos años de igual manera el producto interno bruto ha generado un crecimiento importante para el sector del agro de igual manera se deben tener alianzas estratégicas para garantizar el comercio y el crecimiento de las industrias. “El valor exportado e importado de bienes y servicios ha permanecido relativamente estable alrededor del 35% del producto interno bruto (PIB) y la canasta exportadora consiste principalmente en bienes tradicionales, inicialmente el café” (Banco de la república de Colombia, 2019, p.101).

Según Camargo (2019) la forma de evitar una cartera morosa con clientes nuevos se debe tener claro el ejercicio contable y el deterioro o liquidación de la cartera, con el fin de evitar

la pérdida de dinero y de clientes, de igual manera esto implica que si dicho cliente es del exterior se debe regir una política contable la cual este estipulada bajo NIIF, para poder tener una claridad en las cuentas por cobrar de esos clientes y minimizar la morosidad, cabe resaltar que también se debe tener en cuenta las posibles negociaciones o acuerdos que se tengan con los diferentes clientes.

De acuerdo con lo que indica Villalba (2021) afirman que, si no se tiene un análisis de confianza de riesgo en las carteras, esto puede generar un modelo desproporcionado de poca garantía en cuanto a un estudio de mercado y de posibles clientes potenciales, para esto se debe realizar un intervalo de confianza y rentabilidad, con la finalidad de ver el comportamiento de la empresa a la hora de realizar el cobro de cartera y que tiempo de respuesta se tiene por parte de los clientes. De no ser así no hay un punto de inicio el cual ayude al estudio y comportamiento de las cuentas por cobrar.

Según Estupiñán y Estupiñán (2012), manifiestan que las empresas tanto industriales como comerciales deben tener políticas y procedimientos para la recuperación de la cartera, ya que es importante para obtener un mayor incremento en la eficiencia de los recursos económicos, ya que este tipo de empresas cuenta con una participación de las cuentas por cobrar en relación con los activos, por lo cual es importante para así mitigar cualquier riesgo, por lo consiguiente las empresas exportadoras de café en municipio de Jericó, no cuenta con una política ni estandarización de crédito y cobro, adicional no cuentan con la alternativas de un personal con experiencia que sea el encargado de realizar la función de recaudo y por ende se ha visto un problemática porque este niño de mercado cuenta con un con un alto nivel de cuentas por cobrar, dejando así deterioro en los activos y con pocas posibilidades para llegar a su punto de equilibrio y ser competitivos en el mercado.

En la Sección 11 de la NIIF para pymes se describen de instrumentos financieros básicos; esta indica que a los instrumentos medidos al costo amortizado o al costo como en el caso de la cartera, se les debe evaluar el deterioro o pérdida del valor del activo. Si este ya no es capaz de generar el beneficio que se esperaba, debe reconocerse el deterioro del valor. Por lo general, es la gerencia quien debe aprobar dicho deterioro cuando haya evidencia de que no se van a recaudar los recursos. (NIIF, 2018). Considerando lo anterior, la gestión de cobranza tiene por objetivo transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos, se basa en realizar un proceso ordenado que permita organizar las tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr recuperar los créditos vencidos.

Por su parte Gitman y Zutter, (2012) afirman lo siguiente

La importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar, el inventario y las cuentas por pagar. La meta de la administración del capital de trabajo (o administración financiera a corto plazo) es administrar cada uno de los activos corrientes de la empresa (inventario, cuentas por cobrar, valores negociables y efectivo), así como los pasivos corrientes (documentos por pagar, deudas acumuladas y cuentas por pagar), para lograr un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo que contribuya a aumentar el valor de la compañía” (p. 593).

Es necesario contar con una eficiente administración para el capital de trabajo, ya que así permite asegurar y salvaguardar que las actividades, ya que por su parte planifica y elabora modelos de organización eficiente frente a las cuentas por pagar de la empresa, siendo una de las actividades fundamentales, porque con se puede contar con un efectivo y a su vez sea cumplir

con el objeto optimizar y lograr efectuar las obligaciones dentro de las fechas establecidas cumpliendo con los plazos pactado y obteniendo por su parte una rentabilidad en el mercado, pues con ello se puede medir el nivel de solvencia y se asegura que las empresas cuenten con un margen eficiencia financiera.

2.4 Marco normativo

De acuerdo con la resolución 1 de 2009 de la (Federación nacional de cafeteros] [FNC], 2009) resalta las obligaciones del exportador de café:

Efectuar el anuncio de exportación de café colombiano ante la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia y realizar su exportación en la fecha anunciada para el efecto o, a más tardar dentro de los seis (6) meses siguientes calendario contados a partir del primer día del mes siguiente al mes de embarque originalmente anunciado. Cumplir las normas de calidad y someter a control de calidad de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia todo el café verde o procesado, antes de cualquier embarque para el exterior.

Transportar café dentro del territorio nacional amparado por guías de tránsito, cuando estas se requieran de conformidad con las normas aduaneras vigentes (FNC, 2009, art. 6)

De acuerdo con lo anterior se puede inferir que al momento de realizar una exportación se debe tener en cuenta las normativas y exigencias que dictamine la Federación Nacional de Cafeteros ya que es el ente regulador responsable de administrar el Registro Nacional de Exportadores de Café, que es un requisito para las personas o entidades legales que deseen exportar café verde o procesado. Además, la FNC tiene el Centro Nacional de Investigaciones de Café (Cenicafé), que genera conocimientos y tecnologías competitivas y sostenibles enfocadas en aumentar la productividad, competitividad y rentabilidad de la caficultura del país

El gobierno nacional de Colombia en el año 2009 expide la ley 1314 indicando por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento, el objetivo principal de la ley es la conformación de un sistema único e integrado para una información confiable y comprensible, asegurando una transparencia de la información suministrada en los estados financieros.

Según el Artículo 1°. El artículo 772 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, quedará así:

Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio. No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito. El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por endoso por el emisor y lo deberá conservar el emisor, vendedor o prestador del servicio. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables (Art, 772)

Por lo anterior se entiende que todas las empresas comercializadoras de café del municipio de jarico deben estar obligadas a facturar electrónicamente, expidiendo un documento a título valor por concepto de venta de café para así realizar la exportación del producto y por ende los clientes se encuentran en la obligación de realizar la aceptación de ella así asumiendo

la obligación de realizar el pago de acuerdo a las fechas estipuladas de acuerdo a las negociaciones establecidas.

Según (La norma internacional de Contabilidad [NIC] 2001) en la Sección 11 indica que se deben trabajar con diferentes tipos de instrumento: los financieros básicos y un modelo de costo armonizado, aunque consideran que: “Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones: Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas” (S, 11).

De acuerdo con lo anterior son instrumentos financieros que normalmente deben cumplir de acuerdo con las negociaciones comerciales y por ende deben ser facturadas.

Por otra parte, de acuerdo al artículo 2.5.6.3. indicando la *Cartera de imposible recaudo y causales para la depuración de cartera*. No obstante, las gestiones efectuadas para el cobro, se considera que existe cartera de imposible recaudo para efectos del presente Título, la cual podrá ser depurada y castigada siempre que se cumpla alguna de las siguientes causales:

- Prescripción;
- Caducidad de la acción;
- Pérdida de ejecutoriedad del acto administrativo que le dio origen;
- Inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, que impida ejercer o continuar ejerciendo los derechos de cobro;
- Cuando la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Diseño Metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Partiendo del objetivo general de la investigación, que se enfoca en diseñar unas propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó y generar una optimización y crecimiento de las empresas, se considera oportuno aplicar un enfoque metodológico mixto para el desarrollo del proyecto investigativo. Se considera mixto porque no solamente se trabajará con información o datos de tipo cuantitativo, sino que al hacer procesos de análisis y descripción también se empleará un enfoque de tipo cualitativo, siendo esto la razón del empleo de esta metodología. Al ser una investigación que tiene que ver con la forma de los recaudos de cartera y los procedimientos en empresas exportadoras, se considera de tipo cuantitativo, pero así mismo, al realizar análisis, interpretaciones y discusiones de procesos, así como comparaciones y referencias con otras estructuras tienen elementos cualitativos, por esta razón se considera de enfoque mixto.

Partiendo de lo anteriormente se reconoce que el paradigma de la investigación es descriptivo porque la intención es poder plantear todo los aspectos y elementos que se observan y se recojan dentro de la observación y la aplicación de instrumento para desde allí poder establecer una descripción de la situación problema. Para Sampieri (2018) se comprende este tipo de investigación como aquella que: “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.87).

3.2 Población y muestra

La población según Sampieri (2018) es definida como: “totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se

estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.78). Como población a estudiar se determina que en el municipio de Jericó existe un total de 8 empresas dedicadas a la exportación del café, por ende, se considera que, al ser una población pequeña, la presente investigación contará como muestra a cuatro trabajadores del área para cada empresa, por lo que la muestra a la que se le aplicará el instrumento será a 32 personas de las ocho empresas.

3.3 Técnicas e instrumentos

Partiendo de las necesidades de los objetivos específicos de la investigación se sugiere implementar los siguientes instrumentos de recolección:

- ✓ Revisión de fuentes secundarias: es decir realizar un rastreo en bases de datos como Proquest, redalyc o Scopus a través de algoritmos de búsqueda, que permita determinar las políticas más adecuadas y que puedan ser establecidas dentro de la empresa.
- ✓ Diseñar una entrevista a un experto en el tema.
- ✓ Tener información de las 8 empresas sobre como realizan el cobro de carteras y poder determinar las debilidades, lo cual se hará con una encuesta cerrada para con sus resultados realizar un cruce de información con lo obtenido en este objetivo y lo encontrado en el rastreo de bases de datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Resultados de encuesta

A continuación, se muestra los resultados obtenidos con el instrumento tipo encuesta aplicado para poder determinar los procesos efectivos para el cobro de cartera dentro de las 8 empresas exportadoras de café. En la encuesta participaron un total de 32 personas 4 de cada empresa, precisamente con la intención de que dichas respuestas fueran lo más claras posibles y se pudieran obtener resultados de acuerdo a lo planteado a los objetivos de la investigación-

Figura 2

¿Conoce lo que es el recaudo de cartera?

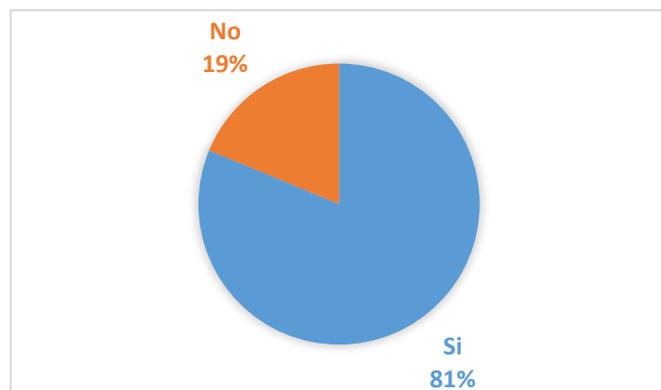


Figura 2: donde se muestra los resultados acerca del conocimiento de recaudo de cartera. Elaboración propia (2024).

Figura 3

¿Con que elementos relaciona usted el recaudo de cartera?

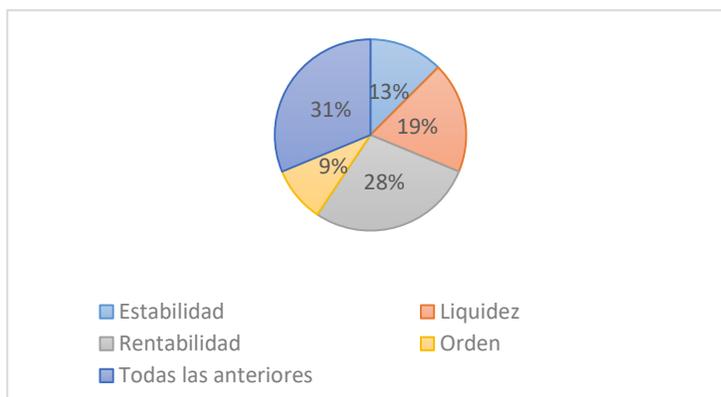


Figura 3: se evidencian cuáles son los elementos que están relacionados al recaudo de cartera. Elaboración propia (2024).

En las figuras 1 y 2 se evidencia el conocimiento que poseen los encuestados en relación a lo que es el recaudo de cartera y los elementos que la consolidan, en este caso para los encuestados, representado en un 60% los elementos como estabilidad de la empresa, la liquidez y la rentabilidad son elementos integrales que ofrece el manejo oportuno y adecuado de la cartera de la empresa y fueron evaluados de forma individual. Pero para el 31% de los encuestados todos estos aspectos deben ser considerados como unificados para un recaudo adecuado.

Figura 4

¿Cree usted que el recaudo de cartera es eficiente en la empresa?

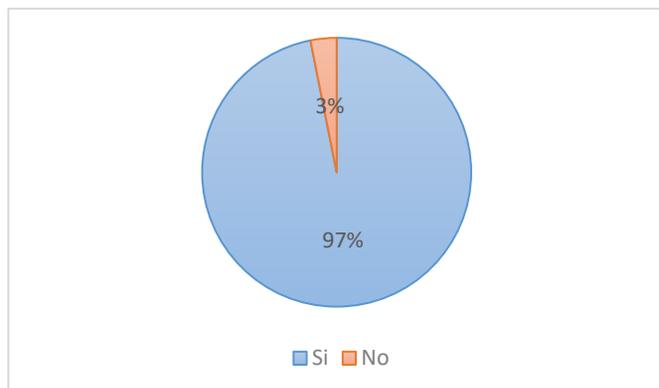


Figura 4: Se muestra la percepción de la eficiencia que se tiene sobre el recaudo de cartera. Elaboración propia (2024).

Figura 5

¿Es conveniente para la empresa la cancelación oportuna de las deudas que tengan los clientes?

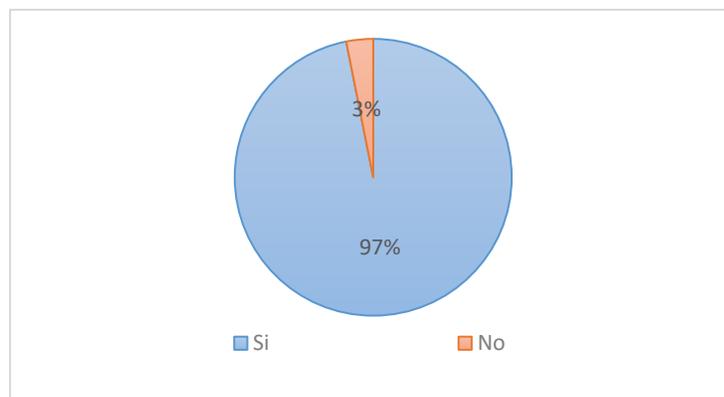


Figura 5: se evidencian los resultados de la cancelación oportuna de las deudas. Elaboración propia (2024).

En los resultados de la figura 3 y 4 se evidencia eficiencia del recaudo de cartera, 31 (97%) personas consideran que, si es eficiente, pero el 3% consideran que no. Esto está asociado a que a pesar de que consideran que la cancelación oportuna de deudas es importante, dentro de las empresas no se muestra en su totalidad que exista una eficiencia en ellos. Es importante poder caracterizar cuáles son esos elementos que hacen que sean eficiente el proceso de cartera. Por otra parte, en cuanto a si es oportuna la cancelación de las deudas de parte de los clientes se evidencia que 31 de los encuestados (97) si lo consideran y solamente 1 persona (3%) considera que no. Desde esta perspectiva la cancelación de las deudas y por ende el recaudar recaudos es considerado un procedimiento importante para los encuestados.

Figura 6

¿Cuál de los siguientes elementos debe realizarse primero para buscar la eficiencia del recaudo de cartera?

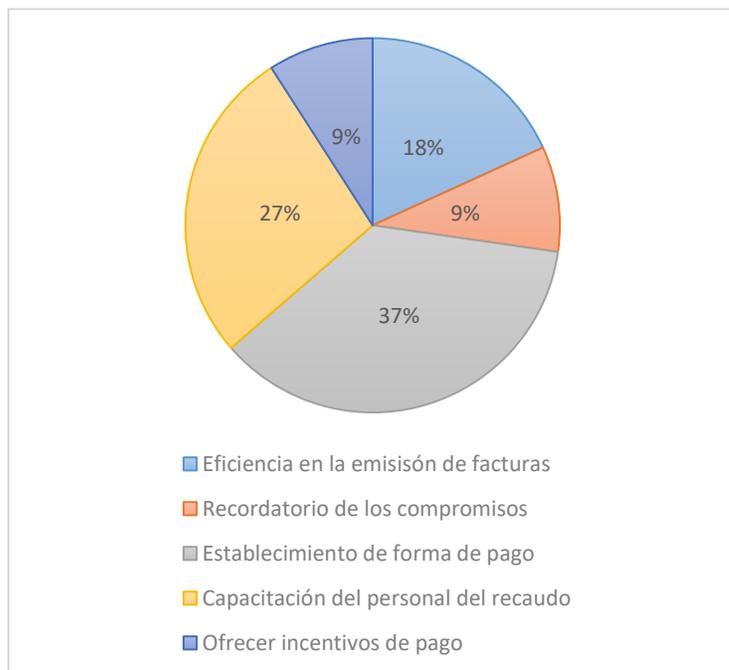


Figura 6: Procedimientos para la eficiencia del recaudo. Elaboración propia (2024).

Figura 7

¿Cree usted que la emisión de facturas con el registro de los aportes de pago es conveniente en el proceso de recaudo?

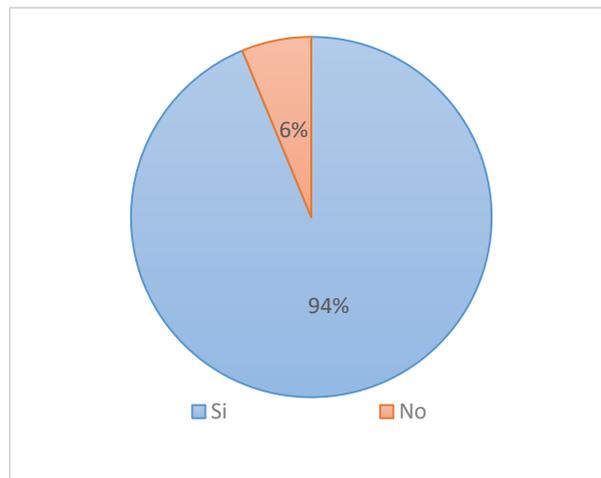


Figura 7: se evidencian los resultados de la emisión de facturas y su conveniencia en el proceso de recaudo de cartera. Elaboración propia (2024).

El análisis de estas preguntas se enfoca en el poder determinar la eficiencia del recaudo de cartera y en donde se ve claramente que para que pueda darse en el procedimiento, para los encuestados el poder establecer formas de pago y la emisión de facturas con el registro del pago forman parte de este procedimiento. También para los encuestados la capacitación del personal y el recordatorio de los compromisos son elementos que forman parte de la eficiencia.

Figura 8

¿Cree usted que el cobro a tiempo de las deudas de parte de la empresa denota eficiencia?

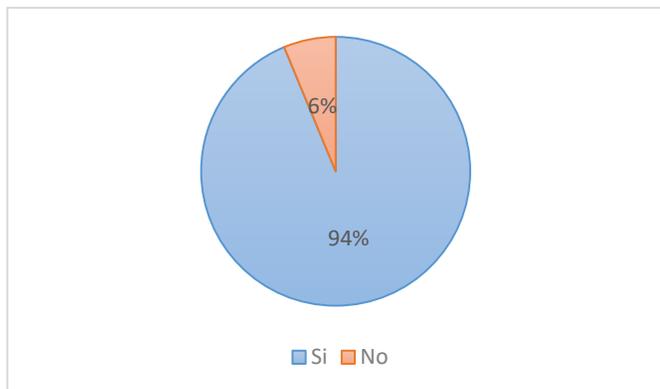


Figura 8: Se muestra la eficiencia del cobro del recaudo de cartera en las empresas. Elaboración propia (2024).

Figura 9

¿Cree usted que la preparación y planeación del cobro forma parte de la búsqueda de la eficiencia del proceso?

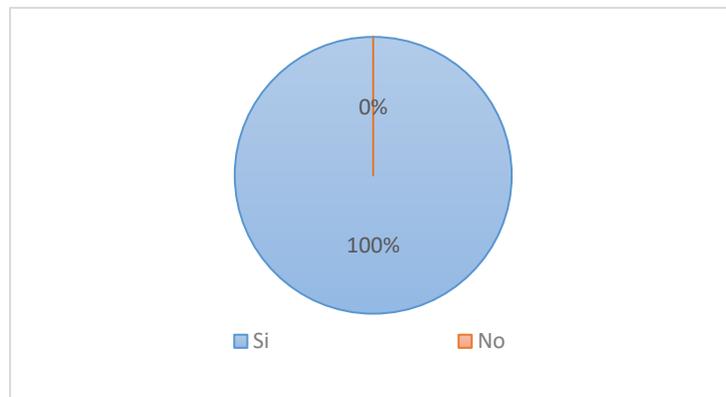


Figura 9: se evidencian los resultados de la importancia de la preparación y planeación del cobro. Elaboración propia (2024).

Para los encuestados es claro que el proceso a tiempo, así como estrategias de preparación y planeación del cobro son importantes en el proceso de eficiencia en este proceso relacionado a la cartera. Ambas respuestas denotan una mayoría de acuerdo de parte de los encuestados.

Figura 10

¿En qué área de la empresa considera que debe organizarse el recaudo de cartera?

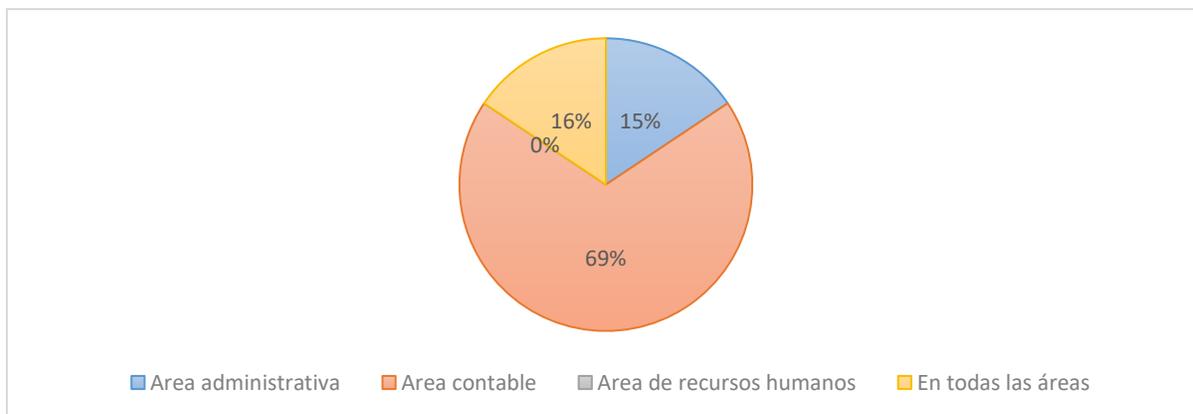


Figura 10: se identifican las áreas donde debe darse el recaudo de cartera

Para el 69% de los encuestados el cobro de dicha cartera debe generarse en el área de contables, por lo que demuestra que es importante que dentro del proceso de organización de esto se tenga un espacio dedicado a esta actividad.

Figura 11

¿Por qué cree que es importante el recaudo de cartera?

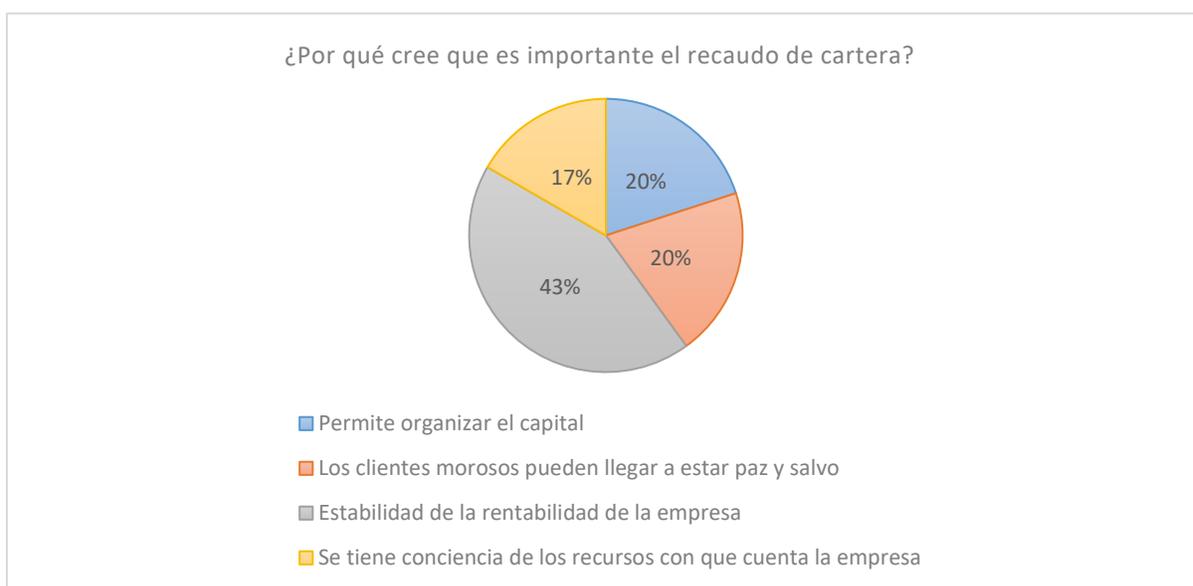


Figura 11: se identifican la importancia del recaudo de cartera. Elaboración propia (2023).

Desde el punto de vista de los encuestados la importancia del recaudo de cartera está relacionado a la rentabilidad de la empresa (43%) ya que permitiría que no hubiera pérdidas de efectivo y de recursos y le daría mayor credibilidad y posicionamiento a la misma, así mismo porque permite organizar mejor el capital y tener conciencia de los recursos con los que se cuenta. En líneas generales lo que refleja estas respuestas es que para los encuestados si hay una importancia del recaudo de cartera, por lo que nos e considera un procedimiento sin frutos y sin ninguna importancia y que está enfocado en el bienestar de la empresa.

4.1.2 Resultado de la entrevista personalizada con especialista en el área

La entrevista personalizada se aplicó a una especialista en gerencia administrativa, contadora pública y encargada por varios años del proceso de recaudo de cartera en el sector caficulator en Colombia, la intención de este instrumento era poder obtener un criterio más sólido acerca de cuáles aspectos podían mejorarse en el proceso de recaudo de cartera. Desde esta perspectiva se le formularon preguntas basadas en esa intención.

Para la entrevistada, el proceso de cobro de cartera idealmente debería ser un proceso basado o pensado en la estabilidad del negocio y que no afecte la situación financiera y rentabilidad del mismo. Desde esta perspectiva afirma que: “para poder efectuarse de forma clara este proceso la empresa debería mantener un sistema organizado para saber quiénes son sus deudores y el proceso que implica el cobro”, de igual forma que esto daría claridad a quienes tienen compromisos porque sabrían y conocerían elementos como: pago, cuotas y forma de verificación.

Por otra parte, dentro de la entrevista se identifica como estrategias para la recuperación de pagos, basado en el poder enviar facturas de inmediato con la clara intención de que los deudores no se atrasen y no crean que pueden pagar fuera de tiempo o que se les extendió el mismo. Otro elemento a considerar, es que la empresa debe dar seguimiento a aquellos clientes que son consecuentes con las faltas de pago, para esto debe designarse a alguien que se encargue de este proceso y que conozca al cliente y sus motivos de no pago, y que aplique la cobranza de forma directa. Así mismo, la empresa debe ser clara en todo lo que debe ser el pago y la cobranza de las deudas desde el inicio de éstas: cuotas, tiempos, responsables, plazos y facturación. Por otra parte, la empresa para alivianar las situaciones de no pago debería generar otras opciones de pago y al mismo tiempo poder tener un registro de todo este proceso.

Se enfatizó en la entrevista que para que los procesos de recaudo de cartera fueran claros valida que hay una serie de procesos a considerar, enumerando cinco de ellos:

1. Saber la segmentación de clientes: es decir organizando los clientes por similitudes al momento de pagar
2. Vincular el proceso con los demás departamentos de la empresa.
3. Lo que ya se había comentado sobre la segmentación de clientes y saber distinguir y conocerlos.
4. Reconocer la importancia de la automatización que permite incremento progresivo de la productividad y rentabilidad.
5. Poder personalizar las interacciones con los clientes, porque esto genera confianza, seguridad y lealtad.

4.1.3 Resultados encontrados en bases de datos.

Para poder formular las políticas para el recaudo de cartera, se muestran los hallazgos encontrados en el rastreo de bases de datos y consultas de fuentes documentales en relación a cuáles son dichas políticas:

Tabla 1

Matriz de recolección de información

Título de la obra	Autores	Año	Tipo	Políticas de cartera identificadas	Enlace
Diseño de Políticas de Recaudo de Cartera para la Empresa Toyorenault Gr	Sánchez, Olga	2020	Nacional	Estas políticas aplican a todas las áreas que tienen que ver con la gestión de cartera desde el inicio en el que se ingresa., solicita aprobación el control de cupo de crédito y	https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11497/1/TCP_SanchezLopezOlgaLucia_2020.pdf

				recuperación. Muestra las etapas y elementos que debe tener la política de cartera.	
Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos & Logística S.A.S	Sánchez, Alba	2018	Nacional	<p>Se debe realizar un análisis de crédito a otorgar, por una persona idónea para el cargo: Se debe tener en cuenta hacer un estudio de crédito al cliente observar su data crédito su cupo máximo etc. Así mismo se debe preparar mínimo mensualmente un estado de cartera clasificado por fechas de vencimiento: Se debe tener en constante análisis las facturas que se han ido venciendo con el fin de iniciar el cobro personalizado por parte de la empresa.</p> <p>Se debe revisar en las facturas el valor, fecha de vencimiento, nombre, descuentos, para verificar que coincidan con el crédito: Se deben tener en cuenta que productos se le vendió si se le hizo descuento a cuantos plazos se le dio para cancelar para evitar confusiones.4. Visitas periódicas a los clientes para control de la cartera; cuando el cliente ya se le han pasado varias fechas de vencimiento de pago de cuotas es recomendable hacerle seguimientos personalizados con el fin de conciliar formas de pago</p>	https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7350/1/UVDTCP_SanchezGutierrezAlbaRocio_2018.pdf
Implementación de políticas de cartera e inventarios de servicios en la	Ramos, Lina. Mendoza, Hugo.	2018	Nacional	<p>✓ Se pedirá al cliente un anticipo del 50% destinado a cubrir los costos</p> <p>✓ Los plazos para el cobro de cartera serán de</p>	https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6d4aca99-2ae2-4417-9d77-01360c57a4e3/content

empresa casa cristal S.A.S en la ciudad de Montería – Córdoba	Fernández, Miguel			15, 20 y 30 días ✓ Una vez se haya cumplido la fecha de vencimiento de la factura y el cliente no haya realizado el pago correspondiente se dará pie a cobro de intereses por mora. ✓ Todas las facturas realizadas dentro del mes deben estar debidamente firmadas por la persona responsable o quien haya recibido el servicio.	
Diseño de un Manual de Políticas de Gestión para Cobro de Cartera Caso estudio: Los Rosales S.A de Pereira, Risaralda	Arcila, Luisa	2021	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar las cuentas por entidad responsable de pago. ✓ Generar RIPS para las entidades que lo exigen. ✓ Realizar remisión de las cuentas con los debidos soportes. ✓ Realizar seguimiento a las remisiones realizadas. ✓ Radicar en el sistema las facturas recibidas por las diferentes entidades responsables de pago. 	https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/54362012-829b-44bc-8dc3-23967725386e/content
Manual política contable para el cobro y manejo de cartera	Sánchez, Leidy	2021	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo y cobro de cartera ✓ Verificación del estado de cartera ✓ Facturación ✓ Área de pagaduría ✓ Estado de paz y salvo 	https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3083/6.%20MANUAL%20POLITICA%20CONTABL-YENY%20CAROLINA%20SANCHEZ%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Procedimiento gestión de cobro y recudo de cartera	ESE Hospital la Vega	2018	Nacional	Se propone como directrices para el proceso de recaudo de cartera una serie de lineamientos: la recepción del radicado y su actualización, el archivo y organización de expedientes, la verificación del estado de la cartera, análisis del estado de las mismas, aplicación del pago	https://eselavega-cundinamarca.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/Proceso-y-Procedimiento-de-Gesti%C3%B3n-de-Cobro-y-Recaudo-Cartera.pdf

					y generar el informe del recaudo	
Cámara de Comercio Medellín	de de	Paso a paso para un recaudo de cartera efectivo	2023	Nacional	Desde la perspectiva de la institución las políticas y acciones correctas para el cobro de cartera se encuentra: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparación y planeación ✓ Comunicación y negociación ✓ Compromisos y seguimiento ✓ Cobro del perjuicio jurídico ✓ Evaluación y medición 	http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaContabilidadyFinanzas/Pasoapasoparaunrecaudodecarteraefectivo.aspx

Tabla 1: donde se muestra la información recolectada en el rastreo de la literatura en las diversas bases de datos. Elaboración propia (2023).

A través de la revisión de la literatura consultadas se evidencia una serie de políticas y aspectos que deben ser considerados al momento de realizar el recaudo de cartera. Si se toma en consideración lo consultado se puede determinar que este procedimiento puede aplicarse en todas las áreas de la empresa y debe determinarse el nivel del recaudo, es decir, si este es un procedimiento interno o externo. Se parte del hecho, según autores como la Cámara de Comercio de Medellín (2023) que enfatiza que dependiendo del procedimiento hay actividades y políticas bien específicas, esto se expresará en la figura 1

Figura 1

Elemento del recaudo de cartera

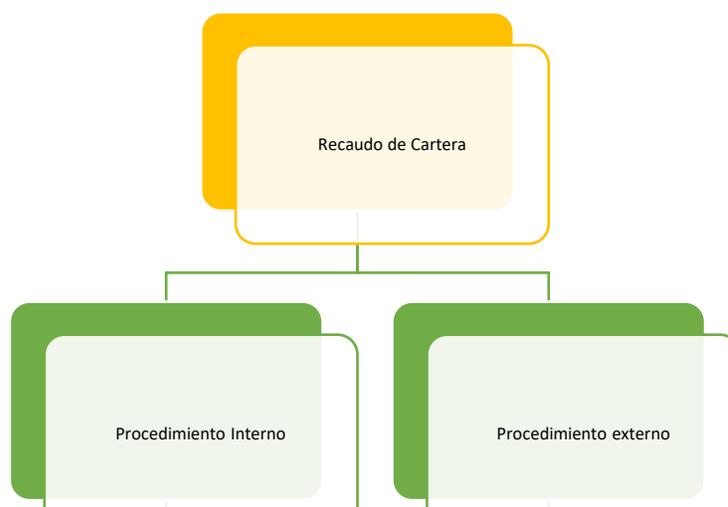


Figura 1: se muestra los elementos del recaudo de cartera. Elaboración propia (2023) tomado de la cámara de comercio de Medellín (2023)

Ahora bien, partiendo de esto, se encuentran ciertos elementos comunes que pueden considerarse políticas al momento de realizar el recaudo de cartera:

1. Registrar y organizar las cuentas pendientes
2. Establecimiento de los tiempos de cobro
3. Analizar el tiempo y la relación que tiene el cliente con la empresa para poder determinar los tiempos o plazos que se le otorgarán.
4. Verificación de si el cliente posee anticipos y estipular el tiempo de los mismos.
5. Detallar las estrategias empleadas para el cobro
6. Establecimiento de los intereses de mora.
7. Concretar descuentos por pago oportuno
8. Determinación de los casos de deudas en mora y que se acumulan.

Dentro de las consultas realizadas, se puede identificar que en las políticas que deben considerarse dentro de una empresa está el conocimiento del indicador de cartera (Sánchez,

2021) que es sencillamente la medición de las cuentas por cobrar para precisamente saber qué es lo que se le adeuda a la empresa. Este elemento va asociado a una organización de estos procedimientos de forma continua, porque si no se posee una información clara de cuanto se le adeuda a la empresa los cobros y los pagos no van a ser fluidos y puede darse que no se cancelen a tiempo o no terminen cancelándose.

Si se considera lo encontrado en Ramos et al (2018) y Arcila (2021) para realizar un eficiente cobro de carteras se requiere inicialmente un establecimiento claro de cómo se va a cancelar, es decir unas formas de pago definidas. Para estos autores estas formas de pago pueden ser a través de bonos totales o parciales o a través de cancelaciones anticipadas. Así mismo, se identifica como una política a considerar en la mejora del cobro de cartera es la eficiencia al momento de emitir las facturas de cancelación, ya que este aspecto va a permitir un registro más óptimo de la información de la cancelación tanto para la empresa como para el deudor, pero al mismo tiempo al emitirse con anterioridad el deudor va a saber el tiempo que tiene para la cancelación de las mismas.

En este orden de ideas, para los autores consultados la comunicación sobre el estado de las deudas es importante para que haya transparencia y claridad, lo cual hace posible que el cliente y la empresa se mantengan comunicados. En este punto es importante que la empresa pueda diseñar canales de comunicación a través de redes sociales o canales digitales que recuerden a los usuarios sus compromisos de pagos.

4.1.3 Propuesta de Mejora

Como parte de la propuesta de mejora se considera oportuno diseñar un diagrama de flujo en donde se especifique el procedimiento en el proceso de recaudo de cartera, considerando las políticas evidenciadas y los resultados de las encuestas de las 8 empresas.

Figura 12

Flujograma de recaudo de cartera

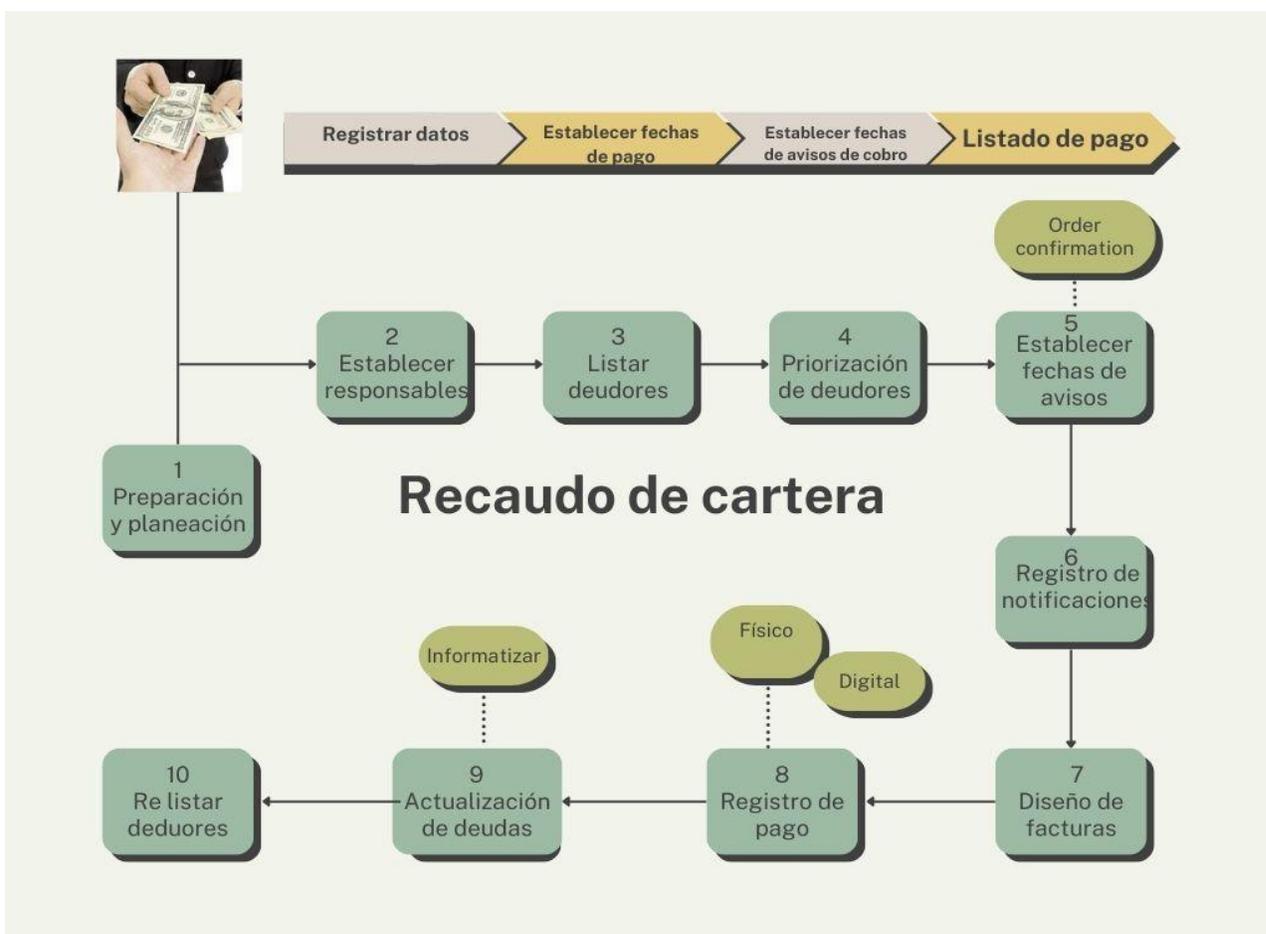


Figura 12: donde se muestra el diseño del flujograma del proceso de recaudo de cartera.

Elaboración propia (2023)

En la figura 12, se muestra el diseño del diagrama de flujo a aplicar como parte de lo que sería el recaudo de cartera de las empresas. Para poder entenderlo se explica cada uno de los elementos que los integran, inicialmente partiendo del hecho de que la empresa debe poseer una herramienta digital o manual de acuerdo a su conveniencia que le permita controlar este registro y en este orden puedan tener un control de los tos e información de los deudores, así como también la información de los datos referidos a la deuda y el plazo establecido a mutuo acuerdo para la cancelación de la misma. Así mismo la empresa y específicamente el área contable debe establecer al encargado de dicho proceso y de organizar las fechas de avisos de cobros, las fechas de cobros y el límite que tienen.

En este proceso la empresa debe determinar así mismo los plazos legales para no proceder a instancias legales u otro procedimiento legal. En el flujograma se consideran importante los siguientes pasos:

1. Preparación y planeación: en este proceso se organizan las herramientas para que se dé el proceso de recaudo: herramientas digitales, software, herramientas en Excel o herramientas manuales. De igual forma el generar el reporte de quienes son los que tiene compromiso de acuerdo a las fechas establecidas que pueden ser quincenales, mensuales o trimestrales.
2. Establecer responsables: como se estableció previamente, el área responsable debe designar a la persona o personas responsables de la realización de dicho proceso.
3. Listar deudores: para un manejo adecuado y pertinente debe generarse un listado de las personas que tengan el compromiso de acuerdo a los tiempos estipulados, ya que este listado permitirá realizar los avisos previos al día y en el día de cobro, así como posterior a ellos.
4. Priorización de deudores: se deben considerar aquellos casos donde el deudor estableció

de acuerdo a situaciones concretas un acuerdo de pago fuera de los tiempos establecidos o incluso en formas de pago distintas.

5. Registro de avisos y notificaciones: esto es con la intención de que exista claridad en los procesos del recaudo y haya una comunicación eficiente. Es importante que se conserve copia de los avisos y notificaciones en cualquiera de los medios empleados para ellos: página web, correo electrónico, WhatsApp, entre otras.
6. Registro de pago: es importante que previamente se diseñe un formato del registro de pago sea de forma digital o física.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con la realización del presente trabajo de investigación se concluye que para cualquier empresa, en especial las exportadoras de café del municipio de Jericó es prioritario el establecimiento de políticas y procedimientos claros, sencillos y aplicables que promuevan el recaudo de carteras, partiendo del hecho que las empresas requiere no solo organizar sus compromisos con terceros, sino los que tienen con ellas, precisamente pensando en la consolidación de las empresas, en sus estabilidad y aseguramiento de su rentabilidad.

Partiendo de las revisiones bibliográficas y aplicación de encuestas se determina primeramente la importancia que tiene el recaudo de cartera para las empresas del sector, porque precisamente permite que esta conozca realmente con qué recursos cuenta, más realismo sobre su rentabilidad y si es conveniente permitir que existan deudas de terceros. Para el cobro de cartera se considera oportuno cualquiera de las dos formas digital y directa, pero teniendo en cuenta que se cumpla de acuerdo a los tiempos prescritos previamente.

Es conveniente que al no tener implementados procesos claros para el recaudo de cartera es útil propuestas como el diseño de un diagrama de flujo que permita organizar los procedimientos y pasos para realizar dicha actividad. Así mismo les permite a las empresas tener una mayor organización y control sobre su capital y aspectos que incidan directamente en la rentabilidad.

5.3 Recomendaciones

Las empresas del sector deben verificar si es factible implementar los procedimientos y poder diseñar estrategias digitales o recursos que les permitan tener un mayor control de las operaciones de recaudo de cartera. Se recomienda de igual forma analizar y evaluar el impacto de la propuesta de acuerdo a las necesidades que se evidencien.

Referencias

- Camargo, D. (2019). *Funcionarios publicos: evolución y propectiva*. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=pkuPdnMQLisC>
- Cano, C., Vallejo, C., Caidedo , E., Amador, J., & Tique, E. (2012). El mercado mundial del café y su impacto en Colombia. *Borradores de economía*(710), 1-57. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_710.pdf
- Castro, F. (2021). *Análisis del Sistema de Recaudo de la Empresa Eléctroindustrial IE que Permita mejores resultados económicos y financieros*. Bucaramanga. Obtenido de <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/1c45218c-2433-4641-99f3-2f94a363b557/content>
- Echavarría, J., Esguerra, P., McAllister, D., & Robayo, C. (2014). *Informe de la misión de estudios para la competitividad de la caficultura en Colombia*. Obtenido de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2014/10/20234641/2014-10-01%20INFORME%20FINAL%20%281%29%20ALTA%20COMISION%20Echavarria.pdf>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Administración financiera*. Pearson. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Herrera, L., & Diaz, X. (2018). *Propuesta de Mejora en el Proceso de Recaudo de Cartera a una Universidad*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/9f0faa35-689e-43d5-83e8-bede484d2cbb/content>

Lindarte, Y. (2020). *La optimización de los procesos de recaudo de cartera de la empresa consultores G Y C S.A.S.* Obtenido de

file:///C:/Users/Win10/Downloads/LindarteAriasYeinnyYezmin_2020%20(1).pdf

Lopez , G., Correa, M., & Estrada, M. (2021). *Caracterización de la cadena de suministros del cafe especiales de Umbria Risaralda- Colombia.* Pererira: UTP. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/849/84969892005/html/>

Lora, L. (2021). *Implementación del proceso de recaudo de cartera en torniracores2 S.A.S.* Medellin. Obtenido de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2941/12.Sintesis%20LadyYuliethLora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mogollón, J. (2016). *Gestión de Cobranza y su impacto en. Puriq.* Obtenido de

file:///C:/Users/Win10/Downloads/Dialnet-

GestionDeCobranzaYSuImpactoEnLaGerenciaFinancieraD-8097761.pdf

NIFF. (2018). Obtenido de https://www.ey.com/es_pe/assurance/guia-niif-2017-2018

Ramos, L., Mendoza, H., & Fernandez, M. (2018). *Implementación de políticas de cartera e inventarios de servicios en la empresa casa cristal S.A.S en la ciudad de Montería –*

Córdoba. Obtenido de

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/6d4aca99-2ae2-4417-9d77-01360c57a4e3/content>

Randolph, G., & H, W. (2010). Estudio de los activos. *Tropicus.*

Royo, M. (2012). *Análisis de la estructura financiera de las empresas del sector turismo, textil, litográfico, metalmecánico y químico en Colombia.*

- Sanchez, A. (2018). *Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos y logisitca S.A.S.* Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7350/1/UVDTCP_SanchezGutierrezAlbaRocio_2018.pdf
- Sanchez, O. (2020). *Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Toyo renauld GR.* Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11497/1/TCP_SanchezLopezOlgaLucia_2020.pdf
- Sanchez, O. (2020). *Diseño de Políticas de Recaudo de Cartera para la Empresa Toyorenault G.* UNIMINUTO. Obtenido de http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/11497/1/TCP_SanchezLopezOlgaLucia_2020.pdf
- Sierra, L., & Duarte, R. (2019). *Diseño de un modelo de eficiencia de la gestión de cartera.* Obtenido de https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/14603/2019_Tesis_Leidy_Vanessa_Sierra_Delgado.pdf?sequence=1
- Villalba, D. (2021). *Teoría y práctica de la gestión de carteras.* Madrid-España: Rústica. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/teoria-y-practica-de-la-gestion-de-carteras/9788409323852/>

Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta

Preguntas Respuestas **7** Configuración



FORMATO DE ENCUESTA

"Propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó."

La finalidad por la cual el estudiante recolecta información aquí solicitada es netamente con fines académicos enfocados en el tema de investigación titulado: "Propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó."

Opción múltiple

Preguntas Respuestas **7** Configuración

1. ¿Conoce lo que es el recaudo de cartera?

Sí

No

2. ¿Con que elementos relaciona usted el recaudo de cartera?

	Columna 1
Estabilidad	<input type="radio"/>
Rentabilidad	<input type="radio"/>
Liquidez	<input type="radio"/>
Orden	<input type="radio"/>
Todos los anteriores	<input type="radio"/>

3. ¿Cree usted que el recaudo de cartera es eficiente en la empresa?

- Sí
- No

4. ¿Es conveniente para la empresa la cancelación oportuna de las deudas que tengan los clientes?

- Sí
- No

5. ¿Cuál de los siguientes elementos debe realizarse primero para buscar la eficiencia del recaudo de cartera?

- Eficiencia en la emisión de facturas

6. ¿Cree usted que la emisión de facturas con el registro de los aportes de pago es conveniente en el proceso de recaudo de cartera?

- Sí
- No

7. ¿Cree usted que el cobro a tiempo de las deudas de parte de la empresa denota eficiencia?

- Sí
- No

8. ¿Cree usted que la preparación y planeación del cobro forma parte de la búsqueda de la eficiencia del proceso?

- Sí

9. ¿En que área de la empresa se considera que debe organizarse el cobro de cartera?

- Área administrativa
- Área contables
- Área de recursos humanos
- Todas las áreas

10. ¿Por qué cree que es importante el cobro de cartera?

- Permite organizar el capital
- Los clientes morosos pueden llegar a estar paz y salvo
- Estabilidad de la rentabilidad de la empresa
- Se tiene conciencia de los recursos con que cuenta la empresa

26 respuestas

[Vínculo a Hojas de cálculo](#)Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

[Copiar](#)

La finalidad por la cual el estudiante recolecta información aquí solicitada es netamente con fines académicos enfocados en el tema de investigación titulado: "Propuestas de mejora en el proceso de recaudo de cartera en las empresas exportadoras de café en el municipio de Jericó."

Dando cumplimiento a la Política de Tratamiento de Datos Personales, descrita en la Ley 1581 de 2012, ¿Autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a los estudiantes para utilizar los datos personales con fines académicos?

26 respuestas

Si

Anexo 2: formato de entrevista personalizada

Preguntas Respuestas 1 Configuración

Formulario Entrevista a especialista

Descripción del formulario

¿Desde su experiencia personal como debería ser el cobro de cartera en las empresas de cualquier sector?

Texto de respuesta largo

¿Cómo identifica si una cartera presenta amenaza de no pago?

Texto de respuesta largo

+

📄

Tt

🖼️

▶

☰

?

Formulario si... Nueva pesta... Word REVISION_1... REVISION_1... Archivos de ... Home - Goo... Vínculos Escritorio 3:57 p. m. 16/03/2024

Preguntas Respuestas 1 Configuración

Podría describir el proceso que se sigue para recopilar información sobre los clientes y sus deudas. ¿Cómo se determina la mejor estrategia para la recuperación de pagos?

🖼️

☰ Párrafo

Texto de respuesta largo

📄 🗑️ Obligatoria

+

📄

Tt

🖼️

▶

☰

?

Podría describir el proceso que se sigue para recopilar información sobre los clientes y sus deudas. ¿Cómo se determina la mejor estrategia para la recuperación de pagos?

🖼️

☰ Párrafo

Texto de respuesta largo

📄 🗑️ Obligatoria

+

📄

Tt

🖼️

▶

☰

?

Formulario si... Nueva pesta... Word REVISION_1... REVISION_1... Archivos de ... Home - Goo... Vínculos Escritorio 3:59 p. m. 16/03/2024