

# PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL ÁREA DE CARTERA EN LA EMPRESA “VENGAL SAS”

## Resumen

Dentro del sector financiero y real en Colombia, las entidades como bancos 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. El objetivo de este trabajo, es determinar como el manejo de procedimientos internos pueden aportar eficazmente al saneamiento de la cartera en mora.

### PALABRAS CLAVES



## Marco Referencial



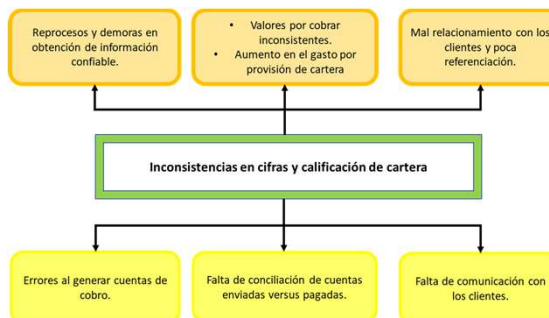
## Conclusiones y Discusión

Se lograron identificar las fallas dentro del proceso de cartera que afectaban negativamente la calificación de la misma.

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 la organización.

## Problema y pregunta de investigación

A continuación se muestra un árbol de problemas con la información clave para tener en cuenta 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:



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

## Objetivos

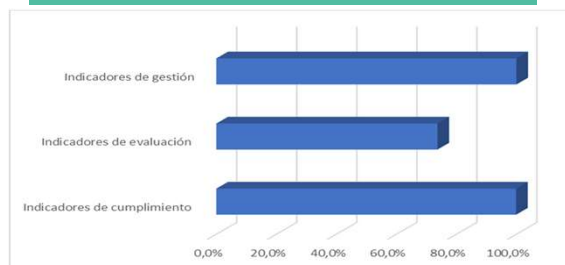
### GENERAL:

Mejorar el procedimiento del área de recaudo y cartera de la empresa VENGAL S.A.S., donde se describan todos los protocolos inherentes con el fin de hacer un manejo transparente de la información y así mejorar su relacionamiento con los clientes a partir del reporte de información acertada en centrales de riesgo.

### ESPECIFICOS

- Identificar las fallas dentro del proceso que hace que la cartera se afecte negativamente afectando su calificación.
- Proponer una estrategia que permita desarrollar un plan de trabajo para facilitar la realización del proceso de cartera de manera eficiente y eficaz
- Evaluar el proceso de cartera llevará a los clientes a estar satisfechos con el manejo de la información que la empresa les ofrece, lo que se verá a futuro en excelente relacionamiento comercial.

## Resultados



## Referencias

- Barco, V., & Alarcón, L. (30 de Marzo de 1989). Presidencia de la República. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senadobasedoc/estatuto\\_tributario.html#TITULO%20PRE](http://www.secretariassenado.gov.co/senadobasedoc/estatuto_tributario.html#TITULO%20PRE). Pág. 1
- Salazar, Beatriz. Guía Práctica Régimen de Matrices. Superintendencia de Sociedades, 2013. Pág. 25
- Congreso, d. I. (2012). Ley 1527. Pág. 1 Congreso, d. I. (2012). Ley 1581. Pág. 1 Credivalores, C. S. (2019). Reporte de calificación. Bogotá. Pág. 42
- 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