



Análisis del mal manejo de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S en  
el 2023

Isabela Mira Giraldo

Yeny Andrea Vásquez Vergara

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

abril de 2024

Análisis del mal manejo de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S en  
el 2023

Isabela Mira Giraldo

Yeny Andrea Vásquez Vergara

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

Asesor(a)

Lehyton Rodrigo Arenas Suaterna

Magister en economía aplicada

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

abril de 2024

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedicamos este trabajo a Dios por darnos la oportunidad de llegar a este punto. A nuestras madres por estar ahí acompañándonos en el proceso y fomentar en nosotras la capacidad de superarnos y luchar por los objetivos que tenemos para salir adelante y al mismo tiempo lograrlos.

A mi compañera de opción de grado con quien empecé la carrera desde el día uno por estar y permanecer en este largo y a su vez corto camino, que en ocasiones nos cuestionamos la posibilidad de abandonar. Por su constancia, disposición y hacer que este proyecto se hiciera más ameno.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestro docente asesor Lehyton Arenas por brindarnos acompañamiento, dedicación y paciencia en este proceso para culminar nuestra carrera profesional para desarrollar una buena tesis gracias a sus correcciones. A la empresa FERROGOMEZPLATA por la disposición y apoyo que tuvieron al momento de realizar la investigación en su base de datos, por la disponibilidad para explicarnos sus procesos y responder inquietudes para obtener resultados reales.

Gratitud a nuestras familias por el apoyo día a día para cumplir con nuestro objetivo de culminar la carrera, alentándonos a no rendirnos. Agradecer a Dios por la paciencia y disciplina que puso en nosotras para dar por hecho este trabajo.

## Contenido

Lista de tablas .....	6
Lista de figuras .....	7
Resumen .....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO.....	11
1 Planteamiento del problema .....	11
1.1 Descripción del problema.....	11
1.2 Formulación del problema.....	12
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos.....	14
CAPÍTULO II. SUSTENTO TEÓRICO .....	16
2 Marco referencial .....	16
2.1 Marco de antecedentes o Estado del arte.....	16
2.2 Marco teórico.....	19
2.3 Marco conceptual .....	22
2.4 Marco legal .....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	28
3 Diseño metodológico.....	28
3.1 Enfoque y tipo de investigación .....	28
3.2 Población y muestra.....	28
3.3 Técnicas e instrumentos.....	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	32
4. Análisis de resultados .....	32
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	38
4 Conclusiones .....	38
5 Recomendaciones.....	39
Referencias .....	40

## **Lista de tablas**

1. Tabla 1: Créditos del año 2023
2. Tabla 2: Meses más representativos del año 2023
3. Tabla 3: Representación por deciles de las facturas a crédito del 2023
4. Tabla 4: Créditos y abonos por mes del año 2023

## **Lista de figuras**

1. Figura 1: Créditos por mes del año 2023
2. Figura 2: Clientes con más facturas a crédito del año 2023
3. Figura 3: Variación entre créditos otorgados y abonos por mes del año 2023

## **Resumen**

Este trabajo de investigación realizará el análisis del mal manejo de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA SAS en el municipio de Gómez Plata del Departamento de Antioquia. Con esta investigación se da cuenta de las malas prácticas que se realizan en esta empresa. Estas son solo algunas de muchas falencias que se realizaban en el año 2023, no realizar estudios de la vida crediticia, determinación de la vigencia del crédito, políticas, seguimientos.

Para lo anterior se realiza la investigación de antecedentes, teorías y conceptos de otros autores para sustentar el trabajo además de utilizar en el marco metodológico el enfoque mixto, con análisis documental y análisis cuantitativo con énfasis en los créditos por medio de datos estadísticos y una entrevista, la frecuencia de los pagos y generación de estos para determinar las posibles consecuencias a las que conlleva las falencias en el mal manejo de cartera en la empresa.

Palabras clave: Gestión de cartera, crédito, cuentas por cobrar, políticas internas y clientes.

## **Abstract**

To carry out a correct execution it can put its stability at risk. In this research work, the analysis of poor portfolio management in the company FERROGOMEZPLATA SAS in the municipality of Gómez Plata in the Department of Antioquia will be carried out. This investigation reveals the bad practices carried out in this company. These are just some of the many shortcomings that were carried out in 2023, without carrying out credit life studies, determination of the validity of the credit, policies, follow-ups.

For the above, background research, theories and concepts of other authors are carried out to support the work in addition to using the mixed approach in the methodological framework, with documentary analysis and quantitative analysis with emphasis on credits through statistical data and and interview. The frequency of payments and their generation to determine the possible consequences of failures in poor portfolio management in the Company.

Keywords: Portfolio management, credit, accounts receivable, internal policies and customers.

## **Introducción**

Uno de los factores más importantes de las empresas sin duda es la cartera, y el éxito de la misma depende de un buen procedimiento y su correcta ejecución. La cartera describe las cuentas pendientes de cobro en una empresa, la ejecución incorrecta representa riesgos que pueden impactar de forma negativa la empresa financieramente hablando por lo que es fundamental realizar una gestión eficaz para mantenerse, conservar la liquidez y maximizar la rentabilidad.

El proyecto de investigación del análisis del impacto del mal manejo de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S en el año 2023 se desarrolla basados en los errores que hay en la empresa según los procedimientos que realizan para recuperar la cartera vencida con las debilidades para conocer las consecuencias y el impacto que trae la ejecución incorrecta del mismo, para identificar las falencias con el fin de calcular los efectos que generan con la mala ejecución como la pérdida monetaria y la falta de seguimiento que pone en riesgo la estabilidad financiera de la empresa.

Este proyecto consta de cinco capítulos en los que se aborda el problema, el sustento teórico mediante la opinión de varios autores, la metodología mixta, los resultados que se obtienen del análisis y finaliza con las conclusiones de este con las respectivas recomendaciones en pro de mejorar.

## **CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO**

### **1 Planteamiento del problema**

#### **1.1 Descripción del problema**

Actualmente las empresas del sector industrial de Gómez Plata, Antioquia, buscan estrategias para mantenerse en el mercado, una de estas es la venta a crédito. Este permite aumentar los niveles de venta, pero a su vez representa un riesgo en las cuentas por cobrar cuando no se establece un procedimiento adecuado al generarlos.

La gestión de cobranza tiene como objetivo buscar la forma de recuperar la cartera vencida, esta se dificulta porque los procesos para aprobar los créditos son inadecuados o no se cuenta con un procedimiento establecido, con políticas débiles que no exigen un buen comportamiento, ni tiempo de pago estipulado (Data crédito empresas blog, 2021).

La empresa FERROGOMEZPLATA SAS lleva en el mercado aproximadamente 40 años, empezó siendo una empresa familiar luego fue heredada por varios hermanos, finalmente la propietaria actual compro las partes de los hermanos quedando como única dueña. En el mes de octubre del año 2021 la empresa paso de ser persona natural a persona jurídica quedando como una S.A.S

Es uno de los pocos depósitos de materiales del municipio, el cual maneja alta demanda y los clientes optan por hacer las compras a crédito. Para el año 2023 la empresa no realizó una ejecución apropiada en la gestión de cartera, es decir, no contaban con políticas, no se hacía un estudio de crédito ni capacidad de endeudamiento del cliente, no se estipuló tiempo límite de pago, no se hizo seguimiento del estado de los créditos, aún no se exige la documentación que soporte y dé legalidad escrita al crédito, no se actualizan los pagos en tiempo real en el sistema. Hecho que con lleva a no tener certeza del estado real

de la cartera, generando inconsistencias en las cuentas por cobrar y a su vez inconformidad de los clientes al hacerles cobros que no correspondían.

La ejecución inapropiada del manejo de los créditos reflejó en el año cuentas por cobrar muy vencidas con poca posibilidad de recuperación porque no se tenían los datos básicos de los clientes. Lo cual generó poco flujo de efectivo ocasionando retrocesos en las compras y pago.

Contaba con carteras vencidas con más de 5 años y en su mayoría correspondían a empresas de construcción de paso, es decir que llegaban al municipio a realizar una obra y al terminarla la entregaban y se iban sin cancelar. Este tipo de situaciones dejó una pérdida del 10% de las cuentas por cobrar que habían de los últimos años, situación que afectó la economía de la empresa. A continuación, se representa en la tabla los valores de los créditos del año 2023.

**Tabla 1**

*Créditos del año 2023*

<b>CUATRIMESTRE</b>	<b>TOTAL FACTURAS</b>	<b>VALOR</b>
<b>1</b>	4896	1.004.661.265
<b>2</b>	5162	1.028.287.419
<b>3</b>	5559	1.050.240.083
<b>TOTAL AÑO 2023</b>		<b>3.083.188.769</b>

Tabla 1: créditos realizados en el año 2023 distribuido por cuatrimestres.  
Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

Realizar una mala gestión de cartera representa un peligro para la empresa al punto que esta pueda dejar de existir, para evitar este riesgo es importante verificar el estado de la cartera del cliente, en el caso que ya tenga comprobar si a la fecha se le pueden seguir entregando materiales y si es necesario llegar a un acuerdo, ver con qué frecuencia realiza

pagos, montos, entre otros, cuando el crédito es por primera vez hacer firmar un pagaré, pedir como mínimo copias del documento de identidad. Teniendo en cuenta que el municipio de Gómez plata es pequeño, los clientes de la empresa en su mayoría son conocidos y no se acostumbra a hacer procesos muy estructurados, solo basta con hacer acuerdos verbales que perjudican el buen manejo de la cartera.

Los procedimientos de cartera que se realizan en la empresa no están cumpliendo con el objetivo de mantener un orden y un funcionamiento correcto por lo anterior surge la siguiente pregunta a investigar ¿Cuáles son las consecuencias del mal manejo de cartera de la empresa FERROGOMEZPLATA?

### **1.3 Justificación**

Desde la problemática abordada en la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S se identifica la importancia de contar con un buen procedimiento para gestionar la cartera de la empresa ya que esta es la que contribuye al crecimiento y desarrollo de la organización dentro del mercado. Con la información suministrada se evidenciarán las consecuencias y el impacto que tiene el mal uso de los procedimientos de recaudo en la empresa, reconociendo las fallas que se presentan, con el fin de mejorar el área de cartera. Esta investigación contribuirá a tomar decisiones a futuro en la empresa analizando el proceso y falencias que se presentaron en su ejecución durante los años anteriores y así evitar recaer en ellos.

Surge la necesidad de corregir el procedimiento que se está ejecutando en el área de cartera de la empresa, ya que las practicas que presentaban generaron incapacidad para solventar la disminución de liquidez, perdidas, desorden e inconsistencias con la información.

Es importante mejorar el procedimiento con la gestión de cartera para fortalecer y mantener la vida financiera de la empresa sana, tener el flujo caja adecuado y conservar los clientes, por medio de un análisis donde se entere de la consecuencia que trae realizar una mala administración y autorización de créditos sin medir la capacidad que tenga tanto el cliente como la empresa, dando cuenta que es necesario realizar un cambio en la forma de la realización de los procesos de cartera.

Se reconoce que un buen manejo de cartera tiene beneficios tales como: orden en la información de clientes, un buen flujo de efectivo manteniendo un equilibrio entre las cuentas por pagar y cobrar, comunicación asertiva con el cliente. El proyecto de investigación se realiza con el fin de revisar los errores que viven las empresas según los procesos que desempeñan para recuperar la cartera vencida, sus debilidades, fortalezas y la importancia de conocer las consecuencias de tener cartera vencida y la forma indicada de estar atento al tiempo en el que vencen las cuentas cobrar, al tener un manejo de pagos de cartera vencida permite estabilizar los valores financieros de la empresa, con ello se cubren, como son las obligaciones de proveedores, pago nomina, utilidad, teniendo en cuenta el reconocimiento de la cartera en estado vencido puede ser una amenaza para las empresas del sector industrial, especialmente para microempresas y Pymes por ello es esencial llevar un proceso de cobranza efectivo y conciso

#### **1.4 Objetivos**

##### **Objetivo general**

- Analizar las consecuencias del procedimiento de cartera en la empresa

FERRROGOMEZPLATA S.A.S y sugerir un plan de mejora.

##### **Objetivos específicos**

- Describir el procedimiento de cartera empleado en la empresa

FERROGOMEZPLATA S.A.S

- Identificar las falencias en el procedimiento de cartera en la empresa

FERROGOMEZPLATA S.A.S

- Calcular el efecto que causan las falencias de los malos procesos que se realizan en la cartera.

## **CAPÍTULO II. SUSTENTO TEÓRICO**

### **2 Marco referencial**

#### **2.1 Marco de antecedentes o Estado del arte**

A continuación, en esta sección se presentan varios proyectos de investigación con los que autores han intentado estudiar estrategias para optimizar la recuperación de cartera de créditos y cobranzas, tales como lo plantean Cifuentes, Galeano y Pulgarín (2020):

La administración de cartera es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días”. (p.20)

Ellos hacen referencia a la forma correcta de administrar la cartera en nivel general de cada empresa para que exista un control y equilibrio en la rentabilidad manejando ordenadamente la cartera evitando el acumulamiento de cartera vencida. De acuerdo a lo anterior según Oleas y Marfetan (2014):

Mencionar el tema de cartera de crédito es hablar muchas veces de problemas de liquidez en el mundo, en estos últimos años ha habido una caída creciente en cuanto a temas económico ya que desde el año 2008 empezó la época de la denominada Gran recesión o crisis económica mundial. (p.2)

La población y su capacidad económica no cuenta con el flujo de efectivo para realizar todas sus compras de contado y menos en casos donde la economía mundial está en

recesión por lo que para muchas empresas es necesario acceder a dar créditos a sus clientes para promover sus ventas. Por otro lado, Fuentes (2016):

Para las empresas el crédito constituye una estrategia mercantil que permite el aumento del volumen de ventas y que se encuentra directamente relacionado al proceso efectivo de la cobranza, que permita recuperar la inversión y asegurar la liquidez necesaria para el funcionamiento del negocio. (p.8)

Es importante reconocer las posibles soluciones en el cobro de cartera de las empresas para facilitar la forma de cobro y la automatización de sistemas operativos que contribuyen a la parte administrativa para hacer sus actividades con mayor facilidad. No obstante, Neira (2016):

presenta el caso de estudio de una organización que no cuenta con un manejo adecuado de sus cuentas por pagar a proveedores y productores, generando como consecuencia que exista incertidumbre sobre la efectividad de la forma con se realizan las relaciones comerciales con sus proveedores es así como surge la necesidad de dar un análisis de los procesos de recuperación de cartera y la efectividad de los pagos a proveedores en la empresa” (p.1)

Se reconoce que existen muchas empresas que presentan en el mismo problema en el recaudo de su cartera demostrando que es fundamental investigar cuales son las principales causas y consecuencias de que este error se repita en tantas organizaciones. Para Oleas y Marfetan (2014) en su investigación pronostican que:

En caso de no llegar a ninguna solución a este problema la casa comercial corre el riesgo de que en un futuro llegue a tener un gran porcentaje de

carteras vencidas llevándola a un considerable cambio en cuanto a su liquidez y por lo tanto llegue a su quiebre. (p.4)

Considerando que si no existen unos procedimientos correctos y políticas establecidas todas las empresas que estén teniendo esta falla a largo plazo tendrán que cerrar, una manera de evitarlo y mejorar sería por medio de la creación y fidelización del cliente como se plantea a continuación. Según, Valencia (2008):

La dinámica de la economía global exige que la gestión empresarial se basase en la consolidación de relaciones a largo plazo con sus clientes con el fin de poder cumplir con el logro de los objetivos de rentabilidad, crecimiento y permanencia en el mercado. (p.21) El buen uso de los créditos mantiene la empresa en equilibrio, por ello es necesario identificar el cliente al que se le puede aprobar un crédito que a largo plazo se convertirá en un cliente confiable y honorable.

Si las empresas no tienen métodos para el recaudo de sus cuentas por cobrar tendrán un riesgo de perderlas, como lo expresa Córdoba (2018):

La compañía está teniendo una deficiencia del no recaudo oportuno y se está viendo afectada para responder por sus obligaciones, por ese motivo está incurriendo en costos financieros adicionales por préstamos en los que ha tenido que acudir, viéndose afectada en un 1,5% de su utilidad neta para el año 2017, en un 1,3% para el año 2016 y para el 2015 en un 0,9%. (p.15)

En muchas investigaciones sobre el estado de cartera de empresas específicas se reconoce una gran pérdida por cartera vencida que afecta tanto el flujo del efectivo como la rentabilidad.

La Superintendencia Financiera de Colombia (2023) afirma que: “en doce meses, la cartera vencida registro un incremento de 27,57%, es decir, de \$9.853 millones desde agosto del año pasado, hasta el mismo mes de 2023” (p.1).

La necesidad que han tenido las empresas en el último año se ven afectadas por haber otorgado a deudores de mayor riesgo créditos que se convierten en cuentas con mayor riesgo de recuperar.

## **2.2 Marco teórico**

A continuación, se mencionan algunos autores y sus teorías referentes a la cartera vencida, como lo que plantea Giraldo y Cely (2021):

Las empresas suelen ser más eficientes cuando mejoran su capacidad para tener flujo de caja a pesar de las circunstancias, ya que, de esta manera permiten que, en situaciones de adversidad financiera, puedan reaccionar efectivamente a corto y mediano plazo. Por ello es muy importante tener un adecuado control y seguimiento a los indicadores de liquidez y rentabilidad, así como a las políticas y acciones implementadas en el manejo y recaudo de la cartera (p.4)

Las empresas deben tener control sobre cada proceso que realicen y tener claro las capacidades que tienen para dar créditos a sus clientes sin afectar la rentabilidad y liquidez. Es importante tener presente la rentabilidad de las empresas, como lo afirma Ubilluz (2014):

la rentabilidad es la relación que hay entre la inversión y la utilidad, con ella se puede evaluar la eficiencia y eficacia del gerente o administrador de la organización, lo que se reflejará en las utilidades que se obtengan de las inversiones y producción; si la rentabilidad mantiene su regularidad existirán

utilidades, las mismas que surgen del resultado de una administración competente, mediante la rentabilidad es posible conocer la efectividad que han tenido dentro de la organización el gerente o administrador de la misma, ya que la rentabilidad guarda relación entre los beneficios que proporcionan un determinado proceso u operación, la misma se conoce como utilidad” (p. 6)

La rentabilidad se ve reflejada cuando las cuentas por cobrar estén equilibradas y no vencidas para obtener utilidad al final del ciclo económico es necesario que las ventas a crédito se han canceladas en el tiempo estipulado. Las cuentas por cobrar son uno de los factores más relevantes en la salud financiera de la empresa como menciona Zapata (2011):

La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro. (p.3)

Es importante tener una buena administración que beneficie la empresa a futuro, tomando unas buenas decisiones que no afecten la liquidez y rentabilidad. La información debe ser confidencial como lo indica Villarreal (2014) considera que “las empresas deberían saber que una información constante y dinámica es una de las actividades más valiosas, porque mantienen su confiabilidad, siempre y cuando se acojan a las normas internacionales durante su funcionamiento” (p.5).

Para las empresas deben tener presente que la información entre más ordenada va a tener un significado más valioso que ayudara a la toma de decisiones.

Una de las formas de controlar los procesos contables es a través de las auditoría como lo consideran Vela y Ruiz (2006) “los procesos administrativos y de control implementados en Tesorería y Cartera de una empresa sirven para demostrar cómo la Auditoría Operativa puede consolidar un modelo que fortalece las diferentes organizaciones” (p.5). Todas las empresas deberían realizar auditorías periódicamente para disminuir los errores o inconsistencias en el área de cartera.

La cartera se maneja de acuerdo a las políticas internas de cada empresa como se refiere Guevara (2011) “mediante la implementación de un sistema de gestión de riesgos se pueden mejorar los procesos internos de la empresa con el fin de permitir su continuidad en el mercado” (p.6)

Para el desarrollo de las empresas se deben presentar diferentes estrategias que ayuden a su evolución y competitividad. Los créditos son una estrategia para maximizar las ventas como describe Bravo (2007):

La flexibilidad que tiene la entidad para otorgar los créditos a sus clientes, como la capacidad de adquirir productos. Entonces las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado. Son el valor aún no recolectado de ventas, lo que denominaremos crédito comercial. (p.8)

Las empresas deben verificar al momento de otorgar créditos nuevos, realizando estudios para confirmar que este tenga la capacidad de pagar y no se generen cuentas vencidas. El equilibrio de las transacciones de la empresa es importante para mantener una salud financiera, por tal razón como lo plantea Quiroa (2023):

La teoría de cartera se centra en la correcta combinación de activos financieros de un portafolio de inversión. Con la finalidad de que el inversor logre obtener los máximos rendimientos posibles. Pero, al mismo tiempo, logre minimizar el impacto de los riesgos que se pueden presentar. (p.1)

Esta teoría es importante porque ayuda a los inversionistas a tomar decisiones sobre como conformar la cartera y lograr los objetivos financieros.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **La actividad de financiación:**

Según Boscán y Sandra (2006):

el financiamiento constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado. (p.5)

Esta definición es clara y concisa, las actividades de financiación son consideradas muy importantes dentro de las empresas porque mediante esto se puede manejar un equilibrio financiero, rentabilidad entre la disponibilidad del efectivo para cancelar deudas a corto plazo.

#### **Créditos:**

Para Horne y Wachowicz (2010):

Para Morales el crédito (2014) “es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (p.23). En las empresas son muy

importantes los créditos ya que no siempre se tienen los recursos para realizar una compra de contado, es de los créditos donde nace el recaudo de cartera.

### **Cartera vencida:**

Según Moreno (2018) “Es necesario conocer sobre la situación que guardan las cuentas vencidas a más de 120 días, periódicamente el departamento legal debe dar un dictamen sobre la recuperabilidad de las cuentas que tienen para su gestión de cobros” (p.525). La cartera a 120 días según las políticas que tenga cada empresa es vencida o no, donde se debe analizar la posibilidad de recaudar ese dinero para mantener la rentabilidad de la empresa e identificar cuáles son las fallas que surgen para que exista cartera vencida en la empresa

### **La política empresarial:**

Para Illera (2015) “es la base del conjunto de relaciones que lo conforma. Es decir, una mezcla entre ideología y práctica, la política significa su metodología de funcionamiento y la filosofía que le da un basamento teórico” (p.16). Es indispensable que en las organizaciones existan unas políticas empresariales ya que estas son las que regulan y delimitan la conducta de las reglas dentro de las empresas, siendo ahí donde se plantea que tipos de créditos existen el nivel de endeudamiento que puede sostener la empresa y durante qué tiempo, quien se encarga del recaudo, es fundamental que existan las políticas para el orden y control de las organizaciones.

### **La rentabilidad:**

Es un instrumento de financiamiento utilizado frecuentemente por las pequeñas y medianas empresas, debido a que los proveedores son más abiertos a concederlos; especialmente cuando los períodos inflacionarios

presionan sobre los intereses dificultando el mayor aprovechamiento del préstamo bancario, dado a su alto costo de financiamiento. (p. 292)

Para las empresas es importante que tanto los proveedores como sus clientes tengan la facilidad de créditos, pero debe tener un equilibrio para que funcione de forma correcta.

### **Cuentas por Cobrar**

Según Aranda, (2010) “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.18).

La mayoría de las empresas tienen como medio de pago en sus empresas el crédito ya sea por a corto o largo plazo según se acuerde, es fundamental revisar constantemente estas cuentas para evitar riesgos en la empresa.

### **Políticas de Cobranza**

Según Gitman (2007) “son los mecanismos que la empresa utiliza para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. (p.242)

Las políticas de cartera son muy importantes y juegan un papel fundamental en las empresas ya que de estas depende el cumplimiento y organización de esta área.

### **Estimación de Deudas incobrables**

Según González (2003):

Los saldos de las cuentas por cobrar en general, Clientes, deudores, letras por cobrar, etc., representan el derecho que tiene la empresa a recibir los deudores ciertas sumas de dinero. Son cuentas que indican un alto grado de liquidez. Pero todo está sujeto a que los clientes paguen sus compromisos. (p. 98).

En la presente investigación se analizará las deudas incobrables y el riesgo financiero que representan para la empresa.

## **2.4 Marco legal**

Como plantea la superintendencia bancaria de Colombia (2006):

El capítulo II reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio refiere que Las políticas deben definir criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito. En lo que se refiere a avalúos de los bienes recibidos en garantía, la política debe contener criterios de realización de avalúos que se refieran a su objetividad, certeza de la fuente, transparencia, integridad y suficiencia, independencia y profesionalidad del evaluador, antigüedad y contenido mínimo del avalúo. (p. 5)

Todos los créditos que se realicen en las empresas deben estar protegidos por la ley de garantías, basadas en las políticas internas de cada organización. Como indica la ley 1480 (2011):

Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentados por el Gobierno nacional. (p.35)

Esta norma es fundamental en la investigación ya que indica que cuando se otorga un crédito directamente con el proveedor este deberá ser reglamentado por el estado. Como define la resolución 385 (2017) enuncia el artículo 44 “las entidades deberán calificar la

cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios” (p. 18).

Las carteras se miden según el tiempo de antigüedad del vencimiento, las contingencias no son medibles de forma fiable mientras que las provisiones si, esto se determina según las características de cada una. Como señala el decreto 1753 (2015):

El artículo 163 parágrafo 4 en los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo por la prescripción o caducidad de la acción, por la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen o por la inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada y por tanto no sea posible ejercer los derechos de cobro o bien porque la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente. (p.76)

Que resulta necesario que las entidades que tienen cartera de imposible recaudo adelanten las gestiones administrativas necesarias para depurar la información contable.

Con base en el decreto 624 (1989):

Nivel nacional artículo 635 determinación de la tasa de interés moratorio para efectos tributarios, la tasa de interés moratorio será equivalente a la tasa de interés de captación más representativa del mercado a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, según certificación que al respecto emita la Superintendencia Bancaria, aumentada dicha tasa en una tercera parte, Sobre las anteriores bases, el Gobierno publicará, en el mes de febrero de cada año, la tasa de interés moratorio que regirá durante los doce 12 meses siguientes. Hasta tanto el Gobierno no publique la tasa a que se refiere este Artículo, el interés moratorio será del 42% anual. (p 230)

Las empresas deben tener presente la tasa de interés que ponen a sus clientes por mora que cumpla con los parámetros establecidos en la ley y que tenga los días de mora correspondientes para el correcto recaudo de cartera vencida incluyendo el valor del interés por mora. Para la DIAN (2021) “Las actuaciones administrativas generadas dentro del proceso de cobro que tengan incidencia contable deben ser remitidas oportunamente al área competente atendiendo lo establecido en los procedimientos y actualizando permanentemente el Inventario de Cartera (p.5).

Es importante que se mantenga actualizado el estado de la cartera para el manejo a las incidencias cumpliendo con lo establecido.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3 Diseño metodológico**

#### **3.1 Enfoque y tipo de investigación**

La investigación que se va a realizar tendrá un enfoque mixto, según Fernández y Avalos (2015) “la investigación mixta no tiene como meta remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p.4).

Por medio de este enfoque se pueden recopilar datos objetivos, para observar condiciones reales del problema que se está presentando en la cartera de la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S representado por los datos numéricos de los créditos que se realizaron durante el año 2023, nos centramos en este enfoque porque este contribuirá a obtener resultados descriptivos o comparativos de los procesos que se desarrollan dentro de la organización, identificando cuales son las falencias o errores que se estaban cometiendo.

#### **3.2 Población y muestra**

La población que se va a investigar son las ventas a crédito de la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S durante el 2023 donde se calculan aproximadamente un total de 15617 facturas emitidas a crédito. Utilizando como muestra el valor y la cantidad de facturas emitidas por cliente reflejando, más ventas a crédito en los meses marzo, mayo, septiembre y noviembre en comparación con los demás meses. Se toma esta parte de la población para identificar las razones por las cuales aumentan los créditos, tomando como criterio el total de ventas a crédito.

La muestra seleccionada permite analizar y comparar los procesos que se realizaron para concluir según los resultados que se obtengan y realizar recomendaciones basadas en

datos concretos e intencionales. En la siguiente figura se representan el valor total de los créditos realizados por cada mes del año donde se evidencian los meses más altos.

**Figura 1**

*Valor total de créditos por mes del año 2023*

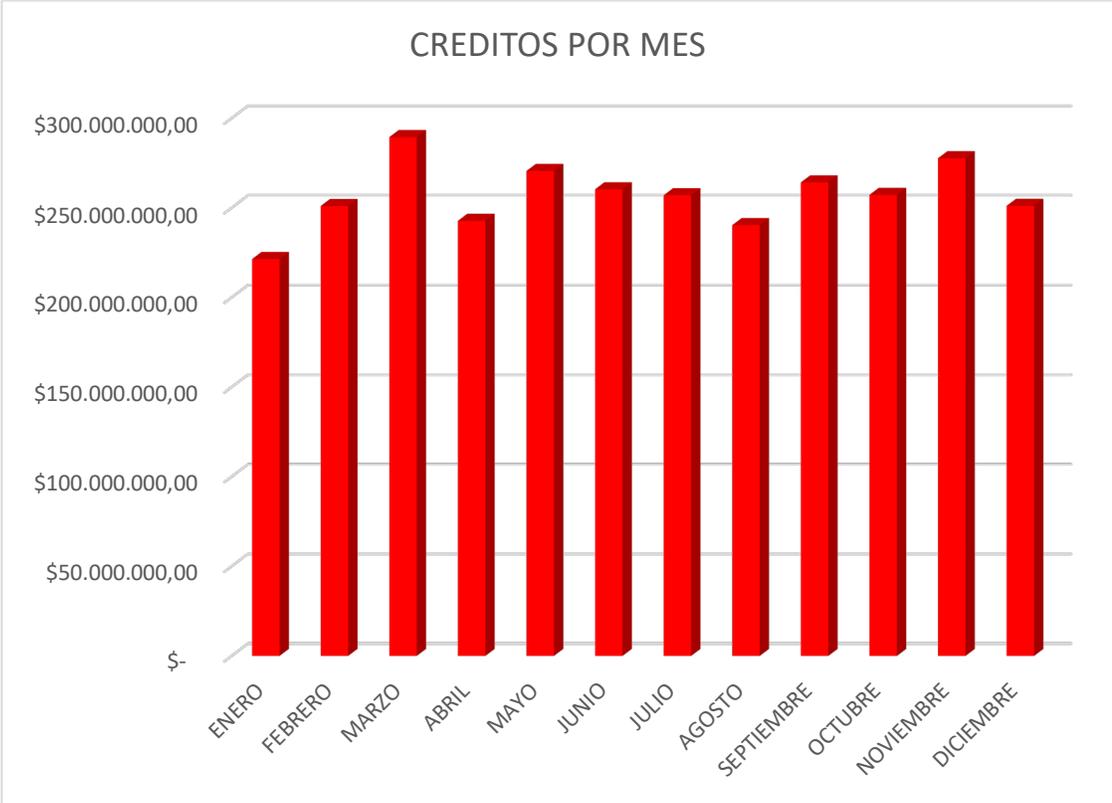


Figura 1: esta figura muestra el monto de los créditos del año 2023 de forma mensual. Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

Por medio de la siguiente tabla se muestran los meses más representativos en valor del año 2023.

## Tabla 2

*Meses más representativos del año 2023*

MES	VALOR TOTAL DE CREDITOS POR MES
MARZO	\$ 289.467.264,86
NOVIEMBRE	\$ 277.708.095,85
MAYO	\$ 270.601.565,02
SEPTIEMBRE	\$ 264.194.512,82

Tabla 2: Valor total de los créditos de los cuatro meses del año 2023 más altos.  
Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

### 3.3 Técnicas e instrumentos

Para esta investigación se utilizará una combinación de técnicas y herramientas de investigación para obtener una comprensión completa de la situación.

El análisis documental según (Dulzaides 2004):

por su parte, es una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado. Así, contribuye a la toma de decisiones, al cambio en el curso de las acciones y de las estrategias. Es el instrumento por excelencia de la gestión de la información. (p.1)

A través de la técnica análisis de documentos según la información que suministra la organización de las ventas a crédito del año 2023 para revisar, analizar le frecuencia de pagos y apertura de nuevos créditos. Este método ayudara a obtener resultados de cómo era el estado de la cartera, cuáles eran las causas del incremento de créditos y demás falencias

que se estaban practicando para que así se concreten las consecuencias de tener una cartera en estas condiciones.

También se realizará por medio de la técnica entrevista para conocer cuáles eran los procesos que se estaban manejando dentro de la organización, para estudiar a fondo los errores y reconocer las consecuencias que estos malos procesos dejan en la empresa.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

### **4. Análisis de resultados**

A continuación, se exponen los resultados de acuerdo con los objetivos inicialmente planteados para el análisis de las consecuencias del mal uso de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA SAS. Los resultados son consecuencia del análisis realizado en la entrevista, y han sido sistematizados mediante análisis de contenido, el cual se encuentra detallado en la matriz anexada de análisis correspondiente. A continuación, los resultados expondrán solo su fase de análisis

#### **Descripción del procedimiento de cartera**

De acuerdo con las respuestas de la persona a la que se le realizó la entrevista anexada, se afirma que las empresas desde todo su trayecto comercial han realizado créditos y que a la fecha no se ha establecido un procedimiento específico para el recaudo de cartera y la generación de créditos, en el 2023 la empresa aprobaba los créditos según la confianza y la palabra del cliente.

El procedimiento realizado era simplemente tomar el pedido del cliente, crearlo en el sistema con datos como: nombre completo, número de identidad, dirección, número del celular y correo electrónico, hay que tener en cuenta que el sistema tenía muchos clientes con información incompleta porque estos se arrastraron de la base de datos que se tenía del sistema SAINT desde el 2015 la cual solo contaba con nombres y el número de identidad por este motivo muchos créditos se siguieron otorgando con esta falencia porque aparecían creados pero no tenían la información básica completa. En algunos casos cuando el cliente no estaba creado se facturaba de contado y se ponía de forma manual el nombre y se entregaba sin tener en cuenta ningún tipo de precaución o acción que garantizara o comprometiera al cliente con la deuda.

Cuando se realizaban abonos era recibido por cualquier vendedor y en algunos casos por cuestión de agilizar no cancelaban la cuenta en el sistema simplemente le entregaban las facturas al cliente sin actualizar el pago en el sistema.

### **Identificación de las falencias del procedimiento de cartera**

Para el año 2023 la empresa no contaba con estrategias establecidas para garantizar una gestión de cartera efectiva como:

- No contaban con políticas internas de crédito
- No se hacía un estudio de crédito ni de capacidad de endeudamiento del cliente
- No tenían montos definidos (mínimo/máximo)
- No se estipuló tiempo límite de pago.
- No se hizo seguimiento del estado de los créditos
- Aún no se exige la documentación básica que soporte y dé legalidad escrita al crédito
- No había una persona encargada de la cartera.
- No se actualizaban los pagos en tiempo real.

### **Efectos que causan las falencias de los malos procesos que se realizan en la cartera**

Según los análisis de las facturas a crédito del año 2023 se evidencia que el 20% de las facturas son con valores muy bajos, en un rango de \$150 a \$49.990 esto representa un efecto negativo para la empresa porque no hay un monto mínimo para realizar una factura a crédito, esto genera que se emitan demasiadas facturas a la misma persona por día. En la

siguiente tabla se plasma el rango por deciles de las facturas a crédito del año 2023 y el valor.

**Tabla 3**

*Representación por deciles de las facturas a crédito del 2023*

<b>Decil</b>	<b>Porcentaje</b>	<b># Créditos</b>	<b>Valor</b>
1	10%	533	\$ 22.935
2	20%	1065	\$ 49.090
3	30%	1598	\$ 81.610
4	40%	2130	\$ 123.330
5	50%	2663	\$ 175.825
6	60%	3196	\$ 246.630
7	70%	3728	\$ 352.975
8	80%	4261	\$ 531.960
9	90%	4793	\$ 901.630

Tabla 3: Por medio de los deciles se analizan entre que montos están las facturas a crédito del año 2023. Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

La empresa no establece un monto máximo para realizar los créditos, es decir, no son claros con los clientes para acordar cuál es su capacidad de sostener un crédito por un valor específico y por lo tanto la cartera incrementa arriesgando que el cliente no cancele en el tiempo que ellos tienen programado recuperar ese dinero, para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones convirtiéndose en una cartera morosa.

La empresa FERROGOMEZPLATA emitió 15.617 facturas a crédito durante el año 2023, lo que indica que son demasiadas facturas y como se menciona anteriormente el 20% son por valores muy bajos esto tiene efectos como: El gasto de papel en la empresa fue \$2.099.028 valor que se puede disminuir ya que se crean varias facturas en un mismo día a un mismo cliente, generando pérdida de tiempo. En el siguiente grafico se muestran los resultados.

Se seleccionaron los 15 clientes con más cantidad de facturas a crédito durante el año:

### Figura 2

*Cientes con más facturas a crédito del año 2023*



Figura 2: Esta figura muestra la cantidad de facturas a crédito que se le realizaron a 15 clientes durante el año 2023. Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

Se analizan los valores del total de los créditos otorgados por mes y el valor de abonos por mes del año 2023 que se plasman en el siguiente gráfico:

**Tabla 4:**

*Créditos y abonos por mes del año 2023*

MESES	CREDITOS POR MES	ABONOS POR MES	DIFERENCIA
ENERO	\$ 221.448.615,00	\$ 188.706.939,00	-\$ 32.741.676,00
FEBRERO	\$ 251.015.927,50	\$ 248.924.537,50	-\$ 2.091.390,00
MARZO	\$ 289.467.264,86	\$ 296.315.096,86	\$ 6.847.832,00
ABRIL	\$ 242.729.458,62	\$ 281.716.152,59	\$ 38.986.693,97
MAYO	\$ 270.601.565,02	\$ 234.247.849,03	-\$ 36.353.715,99
JUNIO	\$ 260.327.789,80	\$ 272.435.049,80	\$ 12.107.260,00
JULIO	\$ 257.015.151,05	\$ 253.037.169,78	-\$ 3.977.981,27
AGOSTO	\$ 240.342.914,00	\$ 254.451.640,18	\$ 14.108.726,18
SEPTIEMBRE	\$ 264.194.512,82	\$ 238.229.039,60	-\$ 25.965.473,22
OCTUBRE	\$ 257.219.338,28	\$ 285.651.321,89	\$ 28.431.983,61
NOVIEMBRE	\$ 277.708.095,85	\$ 246.461.912,84	-\$ 31.246.183,01
DICIEMBRE	\$ 251.118.136,77	\$ 304.381.167,35	\$ 53.263.030,58

Tabla 4: La tabla muestra la diferencia entre el valor total de créditos realizados y el total de abonos por mes del año 2023. Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

**Figura 3**

*Variación créditos vs abonos por mes del año 2023*

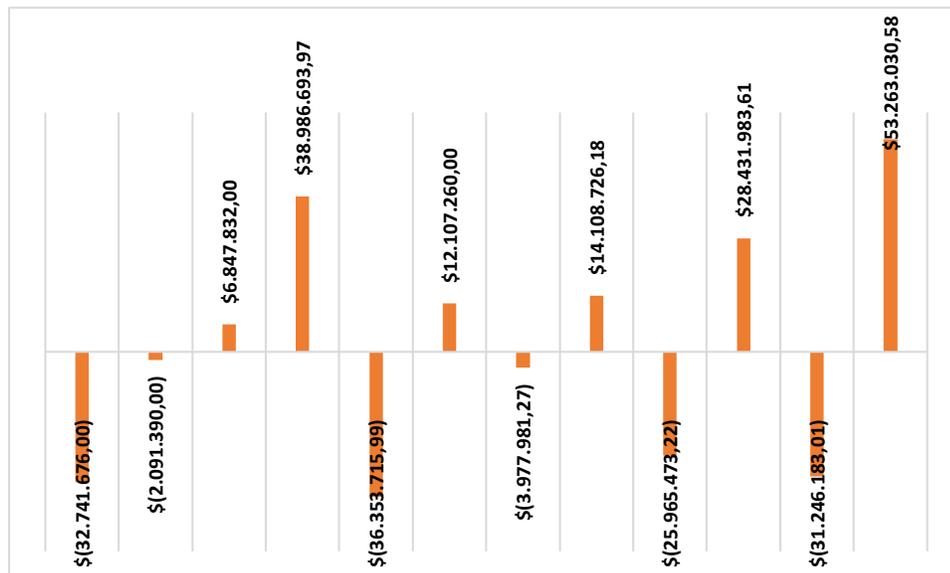


Figura 3: Esta figura muestra la variación entre el total de los créditos menos los abonos por mes del año 2023. Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

Los valores anteriores representan la diferencia entre los créditos y los abonos por mes del año 2023, donde los valores negativos equivalen a que hubo más créditos que abonos y los valores positivos hubo más abonos que créditos, es decir, para los meses de marzo, abril, junio, agosto, octubre y diciembre ingreso un valor superior en abonos que en créditos y para los demás meses (enero, febrero, mayo, julio, septiembre y noviembre) se otorgaron mayor valor de créditos con respecto a los abonos.

### **Análisis de las consecuencias del procedimiento de cartera**

Según los efectos mencionados nos muestra el desnivel que tiene la empresa frente a lo que se acredita y lo que se recibe en pagos, provocando el desbalance en la mitad del año, es decir son seis meses en los que se generan más saldo en créditos en comparación con el saldo que se recibe en los abonos, teniendo en cuenta que el saldo de los abonos no pertenece exactamente al valor acreditado del mes anterior, corresponde a abonos de todos los créditos incluyendo los meses anteriores. Esta es una de las consecuencias principales ya que afecta directamente el flujo de efectivo en la empresa, tiempo, desorden y posibilidad de mora y pérdida de los créditos.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4 Conclusiones**

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación sobre el análisis del mal manejo de cartera en la empresa FERROGOMEZPLATA S.A.S en el año 2023 se concluye que la empresa, aunque haya logrado mantenerse en el mercado, se expuso a un riesgo muy alto que quizá no dimensionaban, realizando de forma inadecuada todo lo relacionado con los créditos y a su vez con la gestión de cartera ya que no contaban con ningún tipo de pautas o procedimientos establecidos para evitar pérdidas financieramente.

Para tener salud financiera en la empresa es fundamental en primer lugar establecer un procedimiento eficaz que garantice la ejecución adecuada y efectiva en todo lo relacionado con los créditos, es decir, creación, seguimiento y cancelación de estos. En segundo lugar, dicho procedimiento debe estar respaldado por políticas internas donde se especifique claramente los requisitos y condiciones para autorizar un crédito que vaya mucho más allá de la confianza que pueda inspirar un cliente al personal administrativo.

De esta forma se reduce el riesgo de pérdidas importantes que logran debilitar la parte financiera de la empresa además de los efectos que causan las falencias encontradas, como los retrocesos, pérdidas monetarias y de tiempo entre otros. Finalmente, el mal manejo de cartera puede poner en riesgo la empresa hasta al punto tenga llegar a liquidarse por esto es de vital importancia que las empresas no tomen este tipo de riesgo y menos cuando se trata de una cartera tan elevada la forma principal es establecer políticas que garanticen una ejecución eficaz del procedimiento y seguimiento de este.

## 5 Recomendaciones

Según lo investigado dentro el proceso que la empresa desarrollo en el año 2023 se le recomienda en primer lugar establecer políticas de cartera bien estructuradas donde se exija que:

- Es obligatorio que los clientes presenten todos sus datos, como la fotocopia de documento identidad, su dirección, numero de celular, que el correo electrónico sea un requisito para otorgar créditos ya que por ese medio se realiza el envío de su factura.
- Realizar estudios de crédito en las centrales de riesgo, para verificar que la persona tenga un buen historial y su capacidad de endeudamiento.
- Establecer monto mínimo y máximo en las facturas.
- Claridad del tiempo de pago de la factura que en su mayoría es de 30 días.
- Seguimiento de cartera, para evitar despachar mercancía a personas en mora.
- Que el proceso de recaudo sea desempeñado solo por una persona.

En segundo lugar, crear un procedimiento para la creación y manejo del crédito de principio a fin, que se respalde por las políticas sugeridas para garantizar una ejecución adecuada y eficaz para lograr los resultados deseados. Adicional se sugiere promover ventas a créditos con las plataformas crediticias aliadas como para el año 2024 Sistecredito para evitar el riesgo de pérdida de cartera y estudiar la posibilidad de aliarse con otras entidades como Addi o pagos con tarjetas de crédito.

## Referencias

- Alexandra Gabriela, U. I. (2014). *la gestión del riesgo de liquidez y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito ocipsa Ltda. del cantón Ambato* [Trabajo de grado, universidad técnica de Ambato]. Repositorio universidad técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20540/1/T2546i.pdf>
- Aranda Vivar, K. y Sangolqui Picon, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar*. [Trabajo de grado, Universidad del Azuay]. Repositorio Dspace de la universidad del Azuy.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>.
- Avalos, C. 2015. *Introducción a los métodos mixtos de investigación* [Diapositivas de Power Point]. [https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Avalos-2/publication/289076253\\_Mixed\\_Methods\\_Introduccion\\_Part\\_1/links/5688e07008ae051f9af72cc6/Mixed-Methods-Introduccion-Part-1.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Avalos-2/publication/289076253_Mixed_Methods_Introduccion_Part_1/links/5688e07008ae051f9af72cc6/Mixed-Methods-Introduccion-Part-1.pdf).
- Betsy Shirley, F.P. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para auto mercado s.a.* [Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG.  
<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e97eda99-4d63-4c05-9ae7-b43e7443ead6/content>.
- Boscán, M. y Sandrea, M. (2006). Estrategias de financiamiento para el desarrollo del sector confección zuliano. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*. Volumen 11, número 3, (Pp. 402-417).
- Bravo Santillán, M.L. (2007). *La Administración del Capital de Trabajo*. Editorial. Pearson educación.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25827w/administracion.pdf>
- Carolina, B. Yessenia, C., y Johanna Milena. R. (2018). *plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmacéutico* [Trabajo de grado, Universidad católica de Colombia]. Repositorio institucional universidad católica de Colombia.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/fd0da0e2-363f-42b5-853a-f51339e9a47b/content>

Cifuentes Olaya R. T, Galeano Beltran D. M Y Pulgarín Ortiz Y. (2020) Afectaciones de los índices de cartera del banco Credifinanciera durante la pandemia en Colombia [trabajo de grado, Fundación universitaria del área Andina]

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5057/Grupo%2095-ARTICULO%20DE%20INVESTIGACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Cindy Kathiusca, O.C., y Karen, M.O. (2014). *Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el comercial lemart en la ciudad de milagro y sus consecuencias* [trabajo de grado, universidad estatal de milagro]. repositorio

unemi. <https://bit.ly/3FXIAMo>

Circular externa 035 de 2006 [Superintendencia bancaria de Colombia]. Reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio. Octubre 17 de 2006.

<https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ce100-1995-cap-ii.pdf>.

Cumplimiento de obligaciones tributarias [CT-COT 0086]. Lineamientos para la gestión de la cartera y orientaciones metodológicas para el establecimiento de cargas de trabajo. Ley 1592 del 2019. Febrero 9 del 2021.

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/LMDP/Cumplimiento-Obligaciones-Tributarias/Administracion-de-Cartera/Cartillas/CT-COT-0086.pdf>.

Gitman, L. (2007). Principios de administración financiera. (10ma ed.). México: Prentice Hall.

<file:///C:/Users/Isabela%20Mira%20G/Downloads/libro%20adm%20financ%20.pdf>

González Saavedra, G. (2003). Contabilidad general. Editorial GGS.

[https://www.academia.edu/30371604/CONTABILIDAD\\_GENERAL\\_Gonz%C3%A1lez\\_Saavedra\\_Guillermo](https://www.academia.edu/30371604/CONTABILIDAD_GENERAL_Gonz%C3%A1lez_Saavedra_Guillermo).

Horne, J., y Wachowicz, J. (2007). Fundamentos de Administración Financiera. México.

Prentice Hall Hispanoamericana. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>.

Illera, L. Illera, J. (2015). *Política empresarial*. Editorial CESA.

[https://books.google.com.co/books?id=J4F-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=J4F-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

Jaime Arnulfo, V. Z., y Wuilson Otoniel, R. G. (2006). *Evaluación y propuesta para el mejoramiento de los procesos administrativos y de control desarrollados en el área de Tesorería y Cartera de la Empresa S. F. Farmacéutica S. A* [trabajo de grado, Universidad De La Salle]. Repositorio ciencia la Salle.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1328&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1328&context=contaduria_publica)

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Octubre 12 de 2011. DO. No. 48220.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306#0>.

Ley 1753 de 2015. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 todos por un nuevo país. Junio 9 de 2015. DO. No. 49538.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/Ley%201753%20de%202015.pdf>.

Ley 624 de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales. Marzo 30 de 1989. DO. No. 38756.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533#:~:text=Expide%20el%20Estatuto%20Tributario%20de,fuerza%20legal%20de%20su%20contenido>.

Maria Elinor, D. I., y Ana Maria, M. G. Análisis documental y de información dos componentes de un mismo proceso [Tesis de grado, Universidad INFOMED]. Repositorio ACIMED.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011).

Marly Johanna, C. A., y Valentina, G. G. (2021). La cartera: Su relación con la liquidez y rentabilidad en empresas de servicios [Trabajo de grado, Universidad libre].

Repositorio institucional unilibre.

<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23392>

Morales Castro, C. Morales Castro, J.A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo editorial Patria.

[https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG).

Moreno Fernández, J. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. Grupo editorial Patria.

[https://www.google.com.co/books/edition/Prontuario\\_de\\_finanzas\\_empresariales/d0JqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.co/books/edition/Prontuario_de_finanzas_empresariales/d0JqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1).

Quiroa, M. (2023, octubre 6). Teoría de cartera. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-cartera.html>

Resolución 385 de 2017 [Ministerio de Finanzas]. Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros. Junio 26 de 2017.

[https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/10/codificacion\\_res\\_junta\\_politica\\_monetaria\\_libro\\_primer\\_tomo\\_viii.pdf](https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/10/codificacion_res_junta_politica_monetaria_libro_primer_tomo_viii.pdf).

Súper intendencia financiera de Colombia. (2023, diciembre 26). La cartera vencida registró un incremento anual de 27,57% con corte al mes de agosto. Garantías comunitarias latinoamericana.

<https://www.garantiascomunitarias.com/2023/12/26/la-cartera-vencida-registro-un-incremento-anual-de-2757-con-corte-al-mes-de-agosto/>

Villarreal Villada, K. L. (2014). *Políticas contables aplicables para pymes: NV Gestión y Gerencia SAS*. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada].

Repositorio institucional. <https://docplayer.es/8774285-Policas-contables-aplicables-para-pymes-nv-gestion-y-gerencia-sas-ketty-lucia-villarreal-villada-codigo-2302349-documento-academico.html>

Washington Jesús, N.V. (2016). *diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane*. [Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil].

Repositorio UG. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/530f79af-3513-4797-be65-25e3a42428f7/conte>

Zapata, P. (2011). *Contabilidad general séptima edición*. Editorial Mc Graw.

<https://es.scribd.com/document/395405862/Contabilidad-General-Pedro-Zapata-Septima-Edicion>