



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Análisis y Propuesta de Mejora para la Gestión de Cartera en la Empresa Mas Contable S.A.S.

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública

Andreina Stil Álvarez
Jaime Alberto Martínez Franco.
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2024.

Agradecimientos

Primeramente, darle gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, por darme las fuerzas cuando las necesitaba.

a mis padres JOSE STIL Y LENIA ALVAREZ, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo y la dedicación. Gracias por su amor incondicional.

A mi tutora de particas la señora YEIMIS PADILLA ALMARIO, por su invaluable guía y paciencia, su sabiduría y apoyo fueron fundamentales para la culminación de estas prácticas.

Mi pareja, por su comprensión incondicional, gracias por ser mi mejor compañero en este viaje y por siempre estar a mi lado.

Y a todas a aquellas personas que de algún modo aportaron en mi formación y proceso como profesional. Gracias por todo su apoyo.

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Palabras clave:	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Metodología	9
Descripción de la empresa	11
Resultados.	14
Análisis interno y externo de la empresa Mas Contable S.A.S en base a las estructuras de control y regulación de la cartera a nivel financiero.....	14
Acciones estratégicas que conlleven a un control en la cartera empleada desde la empresa Mas Contable S.A.S.....	15
Conclusión	17
Referencias.....	18
Anexos	21

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad Establecer la propuesta de un modelo financiero para la implementación y desarrollo de políticas de cartera en la empresa Mas Contable S.A.S., la metodológica de estudio está basada en el enfoque cualitativo, brindando mayor detalle o expansión informativa en lo que refiere a la problemática que es lo que a ciencia cierta permite la ejecución de la propuesta, previendo como técnica e instrumento de recolección la observación y la lista de chequeo, estimando como fuente de información primaria, es decir aquella extraída del medio, en lo que refiere a los resultados estimación de los resultados fue necesario realizar un estudio previo a la empresa, esto mismo tomando como referente las pasantías aplicadas a este lugar como una fuente de investigación o así mismo abrir paso a una proyección social, aportando beneficios a la empresa estimada en este caso a Mas Contable S.A.S aportando a su desarrollo y crecimiento eficiente, estableciendo el desglose investigativo de cada uno de los objetivos específicos propuestos inicialmente.

Palabras clave:

Cartera, financiero, riesgo, modelo, políticas.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Las políticas de cartera son consideradas una planeación eficiente que sostienen las empresas en base a sus costos, gastos e inversiones, en términos generales supone ser una ayuda para apoyar y afianzar la toma de decisiones dentro de una empresa buscando que estas sean lo más beneficiosa posible, abriendo espacio al cumplimiento de metas (a corto, mediano y largo plazo), de igual forma facilita tener un control dentro de los riesgos, ser asertivo, justo y sobre todo promueve el desarrollo dentro de la empresa.

La política de cartera Permite inferir que, desde la liquidez, la empresa puede mejorar las negociaciones con sus clientes e implementar un sistema más eficiente de inventarios para mejorar la gestión del capital de trabajo. Así mismo, los bajos niveles de endeudamiento proyectados evidencian una posición favorable para tomar deuda del mercado de capitales en el caso de requerir nuevas fuentes de financiación para futuros proyectos (Delgado, L; 2022)

El presente trabajo investigativo surge específicamente de una práctica estudiantil como fuente de pasantía equivalente a una opción de grado, ejecutada dentro de la empresa Mas Contable S.A.S, dentro de la misma se pudo, en el transcurrir de la práctica, establecer la identificación de una problemática significativa que podría estar alterando su estabilidad financiera, esto mismo destacando la ejecución principal de un diagnóstico dentro de la cual la principal falencia estaba dada en las políticas de Cartera, la empresa no estaba teniendo un control, seguimiento y así mismo estabilidad dentro de esta área, pudiera constatarse como paradójico que teniendo un control contable no se hiciera utilidad de este recurso, sin embargo esto puede adjuntarse en base a que están empezando su instancia laboral, estos mismo abrieron las puertas en el año 2022 en la

ciudad de Sincelejo, Según la página oficial de Data crédito (2024) *"La empresa Mas Contable S.A.S. fue constituida el 09-03-2022 y tiene un patrimonio de \$10.500.000."*

Tras la identificación del problema principal poder dar cuenta de la importancia que tiene un adecuado manejo en el sistema financiero, procurando de esta manera darle valor a las políticas que las empresas deben imprimir en todas sus áreas priorizando el proceso productivo y económico (los cuales son un sustento primordial y de valor ante el desarrollo que pueda establecerse en la organización), según Pozos & Acosta (2016) “dentro de una empresa se prioriza el desarrollo económico sustentable, porque son generadoras de riqueza, además, de ser entes dinámicos que identifican, explotan y desarrollan nuevas actividades productivas.”, bajo esa medida no se descarta aquella fuente principal que es el epicentro de sustentabilidad empresarial.

Puede establecerse de igual forma como un factor o punto débil dentro de la organización los malos manejos en los cobros, es decir no solicitan un anticipo para la prestación de su servicio solo establecen el servicios y posterior al mismo ejecutan el valor total del producto, este hecho suele ser un factor a mejorar entendiendo que hay personas o empresas que posterior a prestado el servicio no suelen asumir la deuda y pasarla por saldada generando pérdidas dentro de la organización al tener que cancelar al profesional que destinen a esa labor y así mismo en tiempo por una prestación no paga, este no suele ser recurrente pero sí acontecido en una ocasión; en base a estos hechos surge la investigación en curso tratando de brindar una solución ante la problemática identificada.

Mestra, R (2023) dentro de su estudio consolida los procesos internos como proceso riguroso que las organización deben estar monitoreando constantemente para evitar problemas dentro de la cartera y el manejo que se dé a la misma en base su rentabilidad y así mismo crecimiento paulatino y potencial, es por ello que teniendo que en cuenta que la empresa Mas Contable S.A.S., dedicada a la prestación de servicios contables y financieros, presenta deficiencias en la gestión de su cartera de clientes, lo que se traduce en un bajo control sobre los pagos y una alta probabilidad de morosidad. Esta situación genera un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa, ya que afecta el flujo de caja y limita la capacidad de inversión. A partir de esta problemática surge la pregunta de investigación:

Pregunta de investigación: ¿Cómo mejorar la gestión de cartera en la empresa Mas Contable S.A.S. para aumentar su rentabilidad?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar una propuesta de mejora para la gestión de cartera en la empresa Mas Contable S.A.S. con el fin de aumentar su rentabilidad.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de la cartera de clientes en la empresa Mas Contable S.A.S.
2. Identificar las principales causas de la morosidad en la empresa Mas Contable S.A.S.
3. Proponer e implementar un plan de acción para mejorar la gestión de cartera en la empresa Mas Contable S.A.S.

Metodología

La metodología de estudio se diseñará e implementará bajo un plan de acción para mejorar la gestión de cartera en la empresa Mas Contable S.A.S, está basada en el enfoque cualitativo, brindando mayor detalle o expansión informativa en lo que refiere a la problemática que es lo que a ciencia cierta permite la ejecución de la propuesta, según Hernández, Fernández y Batista (2019) este método de estudio “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Pag.7).

En cuanto al diseño de trabajo será dado sobre lo descriptivo permitiendo abordar detalles sobre la factibilidad del proyecto y su implementación como un recurso primordial para dar soluciones ante las problemáticas identificadas en una diagnóstico inicial, para ello es importante definir que el epicentro de recolección de información en base a técnicas e instrumentos están dados sobre la observación y la experiencia asistida donde se evaluará el impacto de la propuesta de mejora en la rentabilidad de la empresa Mas Contable S.A.S.

Hipótesis: La empresa Mas Contable S.A.S no cuenta dentro de la actualidad con un sistema de control en su cartera, lo cual perjudica a la empresa directa e indirectamente mes tras mes al tener pérdidas o descuadres dentro de la caja como consecuencia de la falta de control financiero de los recursos, sus manejos, destinos y sobre todo al no tener una disciplina en base a un seguimiento de los pagos, procurando que estos se realicen bajo la

cifra exacta y en los tiempos estimados, de esa forma podrían garantizar mejoras en la satisfacción y eficiencia de la fuente de sostenimiento principal de la empresa.

Descripción de la empresa

Tabla 1: Datos generales de la empresa

Descripción de la entidad	
Razón social	Mas contable s. a. s
NIT	901573775 – 6
Dirección	CR 18 23 40 oficina 407 edificio caja agraria
Ciudad	Sincelejo
Departamento	Sucre
Teléfonos	3013489045
Correo	mascontablesas@gmail.com
Horarios	Lunes a viernes de 8: 00 am – 12: 00 am y de 2: 00 pm a 5: 00pm
OBJETO SOCIAL	
<p>La sociedad tendrá por objeto: A) Prestar Servicios Profesionales en Asesoría y apoyo técnico en materia contable y tributaria; B) Asesoría y apoyo técnico en materia administrativa y financiera; C) Consultoría, Auditoría Externa y Revisoría Fiscal; D) Diseño e implementación de programas de Control interno empresarial; E) Asesoría en implementación de NIIF PARA PYMES; F) Asesoría en aseguramiento al sistema general de seguridad social y parafiscales G) Asesoría a las empresas en temas relacionados con procesos sancionatorios de la UGPP. H) Gestión y Colocación de empleos especializados afines a la Contaduría Pública, en el ámbito técnico, tecnológico, profesional y especialista. I) Suministro de personal especializado en materia contable, tributaria y afines a la Contaduría Pública. J) Actividades de capacitación en temas de profundización y actualización de temas contables y tributarios dirigidos a Contadores Públicos en ejercicio o en formación. K) Cualquier actividad comercial o civil de forma lícita y todas las demás inherentes al desarrollo del objeto social.</p>	

Portafolio de servicios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factura electrónica- habilitación y emisión de facturas. ▪ Nomina electrónica – habilitación y emisión de nómina. ▪ Declaración de renta personas jurídicas y naturales ▪ Declaración de retención en la fuente, IVA e imp consumo ▪ Declaración de ica bimensual y anual de acuerdo a la norma municipal. ▪ Atención de requerimientos ica y Dian y de los diferentes entes de control. ▪ Capacitación en temas contables y tributarios al recurso humano de la empresa. ▪ Suministro de personal contable y/0 auxiliares contables.

Area de practica	Funciones a desarrollar en el área de practica
<p>Las practicas las realizo en una empresa contable llamada más contable S.A.S en la ciudad de Sincelejo departamento de sucre, esta se conforma por una contadora principal, ocho auxiliares y me incluyo como practicante, los cuales apoyo para cualquier tarea que me asignen. Aquí se presta el servicio profesional en asesoría y apoyo técnico en materia contable y tributaria, apoyo técnico en materia administrativa y financiera y otras más.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de software contable Siigo y Xubio. • Contabilización de compras en el software contable siigo. • Facturas y documentos soportes en Xubio. • Nomina Xubio. • Factura electrónica software gratuito de la DIAN. • Declaración de renta persona jurídica y natural • Ir al banco a presentar y pagar impuestos. • Formulario 1006 y 1007 para presentar información exógena.

Datos del supervisor	
Nombre	Yeimis del Carmen Padilla Almario
Teléfono	3013489045
Correo	yeimispadilla12@gmail.com
Dirección	Sincelejo – Sucre

Fuente: Elaboración propia

Resultados.

Para la estimación de los resultados fue necesario realizar un estudio previo a la empresa, esto mismo tomando como referente las pasantías aplicadas a este lugar como una fuente de investigación o así mismo abrir paso a una proyección social, aportando beneficios a la empresa estimada en este caso a Mas Contable S.A.S aportando a su desarrollo y crecimiento eficiente, para ello es importante priorizar las siguientes situaciones:

Análisis interno y externo de la empresa Mas Contable S.A.S en base a las estructuras de control y regulación de la cartera a nivel financiero.

Para el análisis de la empresa a nivel interno y externo se tomará en cuenta las herramientas de la matriz Dofa como un recurso de gran valor teórico para estimar que puntos débiles y fuertes se están presentado en la empresa y como pueden hacerle frente a los mismo de manera responsable y eficiente, para ello la estimación teórica se efectúa a continuación:

Tabla 1. Matriz DOFA.

Factor	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Interno	<ul style="list-style-type: none"> - profesionales reciente (conocimiento actualizados) - Buena relación con los clientes. - Software de gestión contable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal especializado. - Ausencia de un sistema formal de políticas para el manejo de la cartera de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo conocimiento de las mejores prácticas del sector. - Falta de experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia con empresas más grandes.
Externo	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento del sector contable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Regulación financiera más estricta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad económica. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de competencia de

- Demanda por servicios especializados.	- Cambios en el comportamiento de los clientes.	- Riesgo de morosidad.	empresas en el mercado
- Acceso a nuevas tecnologías.			

Fuente: Elaboración propia

Tal como se establece dentro de la matriz hay puntos focales negativos como la falta de experiencia lo que estaría permitiendo algunos errores por ejemplo dentro del manejo de la cartera, no siendo ésta recogida a tiempo o no permitiéndose tener el control adecuado, se estima bajo esa premisa que deba preparar metas a corto, mediano y largo plazo en función de contratación especializado y empezar en primera medida por correcciones de dificultades mínimas para posterior a ello ir creciendo y afianzando su evolución empresarial.

Acciones estratégicas que conlleven a un control en la cartera empleada desde la empresa Mas Contable S.A.S

Debe darse en base a fases, estas mismas controladas por la revisión y un análisis constante por parte de un profesional permitiéndose:

Fase N°1: establecimiento contrato de manera inicial

Fase N°2: Pautas tiempos y formas de pago que sostiene la empresa

Fase N°3: ejecutar cobros de cartera

Fase N°4: tener control y recuperar las carteras vencidas

Todo esto priorizando un ordenamiento estratégico ¿Cómo lograrlo? Mediante el empleo de programas eficientes a nivel contable que permitan y establezcan un control sobre la cartera y genere notificaciones automáticas o de manera manual sosteniendo un mayor orden dentro del área administrativa, dentro del proyecto ejecutado por Muñoz, D;

Quintero, M (2023) se brindan soluciones en base a la digitalización a nivel contable, los autores consideraban que “La digitalización de la cartera se plantea como una solución para abordar y reducir los desafíos mencionados anteriormente, buscando mejorar la eficiencia al minimizar: los tiempos en la recolección de datos, los errores humanos”, bajo esa medida su Planteamiento es una herramientas que maximiza y facilita la ejecución de procesos de manera óptima y minimizando los errores posibles sobre la misma.

Impacto que podría generar la implementación de políticas de cartera en la rentabilidad de la empresa Mas Contable S.A.S

Principalmente es importante garantizar que con la implementación de políticas de cartera se estaría abriendo un espectro en base a la solución que requiere la empresa para afianzar de esa manera su rentabilidad, teniendo en cuenta esto con la sistematización de las políticas se abrió espacio al plasmar reglas, procedimiento y métodos de cobro (para recuperar una de las carteras perdidas) y sistema de prevención ante el riesgo de pérdidas, permitiendo y estableciendo programas preventivos dentro de la cual se tenga control sobre el qué hacer en caso de que ocurran este tipo de problemas, permitido en primera instancia salvaguardar a la empresa inicialmente con la firma de contrato inicial (comprometiendo a la parte interesada en el servicio)

Conclusión

La investigación realizada permitió concluir que la empresa Mas Contable S.A.S. presenta deficiencias en la gestión de su cartera de clientes, lo que se traduce en un bajo control sobre los pagos y una alta probabilidad de morosidad. Esta situación genera un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa, ya que afecta el flujo de caja y limita la capacidad de inversión.

Se diseñó e implementó una propuesta de mejora para la gestión de cartera que incluyó políticas de crédito, cobranza y seguimiento. Se espera que, con la implementación de esta propuesta, se establezca la evaluación seguimiento adecuado, que permitan determinar la mejora en el control sobre los pagos, la morosidad y la rentabilidad de la empresa.

Se recomienda que la empresa Mas Contable S.A.S. desarrolle las siguientes acciones que contribuyan a la sostenibilidad de la gestión de su cartera de clientes:

- Capacitar al personal en las nuevas políticas de crédito, cobranza y seguimiento.
- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la gestión de la cartera.
- Realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento de las políticas de cartera.

Referencias

- Álvarez Vanegas, V. (2023). Manual De Políticas Contables Para La Gestión De Cartera.
- Anaya, V. E., Echeverry Díaz, J. S., & Loaiza Ríos, L. M. (2018). Propuesta De Mejoramiento En El Área De Cartera En La Empresa Best Cosmetics Sas.
- Aya Martínez, N. (2018). *Mejora En Los Procesos De Cartera Mediante La Implementación De Políticas Para Incrementar Los Estándares De Seguridad De Las Operaciones Contables En La Empresa Majolica Trading Ci S. A* (Doctoral Disertación, Corporación Universitaria Minuto De Dios).
- Data Crédito (2024). Mas Contable S.A.S... Recuperado De:
<https://www.datacreditoempresas.com.co/directorio/mas-contable-sas.html>
- Delgado-Vélez, L. D. (2021). Desarrollo De Un Modelo De Planeación Financiera Para Una Compañía De Alimentos Utilizando Simulación Monte Carlo. *Entramado*, 17(2), 24-40.
- Hernández, Fernández Y Baptista (2019) Enfoque De La Investigación. Recuperado De:
[https://www.ina-pidte.ac.cr/mod/page/view.php?id=13028&lang=en#:~:Text=Seg%C3%Ban%20hern%C3%A1ndez%2c%20fern%C3%A1ndez%20y%20baptista,7\)](https://www.ina-pidte.ac.cr/mod/page/view.php?id=13028&lang=en#:~:Text=Seg%C3%Ban%20hern%C3%A1ndez%2c%20fern%C3%A1ndez%20y%20baptista,7)
- Hurtado Benavides, C. M., Cuadros Calderón, V., & Diaz Cepeda, L. J. (2023). Políticas De Cartera Con Un Marco Regulatorio Y Procedimental Para La Empresa Agromilenio Sa.

Manrique Loor, J. O. S. E. L. Y. N. (2023). *Las Políticas De Recuperación Crediticia Y Su Impacto En La Cartera De Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Por El Pan Y El Agua* (Bachelor's Thesis, Jipijapa-Unesum).

Mestra, R (2023). MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS INTERNOS DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA UNION TEMPORAL CACAO Y EL CONSORCIO SACUDETE EL ROBLE PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD CONFORME AL PARÁGRAFO 3 DEL ARTÍCULO 631 DEL ET. Recuperado de:
<https://repositorio.uniremington.edu.co/entities/publication/79e3f6e6-06b8-4abd-bf59-4eca78ef2d13>

Muñoz, D; Quintero, M (2023) Digitalización del proceso de cartera en la empresa Incolmotos YAMAHA. Recuperado de:
<https://repositorio.uniremington.edu.co/entities/publication/7bb09c2d-fdd9-4fc4-977c-8f4ed7fbf2ff>

Peralta, S. D. G., Castillo, A. L. P., & Bellorín, M. U. M. (2021). Incidencia De La Aplicación De Las Políticas De Crédito Y Cobranza En La Recuperación De Cartera Del Súper Las Segovias, Sa De La Ciudad De Estelí, Nicaragua, Durante El Primer Semestre Del Año 2020. *Revista Científica De Farem-Estelí: Medio Ambiente, Tecnología Y Desarrollo Humano*, (38), 149-165.

Pozos, D., Lucila, F., & Acosta Márquez, M. P. (2016). Importancia Y Análisis Del Desarrollo Empresarial. *Pensamiento & Gestión*, (40), 184-202.

Pulgarín Zapata, A. M. (2023). Diseño De Políticas De Cartera De La Empresa
Espinturas Sas.

Anexos

Ilustración 1: Evidencias de la practica



Fuente: recursos propios