



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Administración de cartera de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil – Práctica Profesional

AUTORES

Viviana Marcela Sierra Gámez - 92021970737

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA
SAN GIL SANTANDER
FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-03-2017



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Administración de cartera de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil – Práctica Profesional

AUTORES

Viviana Marcela Sierra Gámez - 92021970737

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Contabilidad Financiera**

DIRECTOR

Olga Lilia Flórez León

**Grupo de Investigación en Tecnologías Socioeconómicas e Ingenierías –
GITSEIN**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA
SAN GIL SANTANDER**

FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-03-2017

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios (Divino Niño Jesús), por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso por mi vida y mi salud para realizar esta labor.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio ser su hija, gracias por ser los mejores padres.

A mi hijo por ser el motor que me inspira a salir adelante dando siempre el máximo de mi potencial.

A mi esposo por apoyarme cuando más lo necesito, por su motivación para que salga adelante, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

A mis hermanos por estar siempre acompañándome a lo largo de esta etapa de mi vida.

A los señores Néstor Rodríguez, Luz Figueroa y María Eugenia, por el apoyo moral, y la ayuda en los medios para realizar este proceso.

A mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia y dedicación.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	12
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	13
2. MARCOS REFERENCIALES	16
3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	21
4. RESULTADOS	27
5. CONCLUSIONES	39
6. RECOMENDACIONES	41
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Historial Del Cliente	27
Figura 2. Fecha Elaboración	29
Figura 3.	31

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades: 22

RESUMEN EJECUTIVO

La comercializadora Emanuel del municipio de San Gil presenta un problema relacionado con las cuentas por cobrar, un tema que en dicha empresa no se ha mejorado en los últimos años, ya sea debido a la falta de compromiso u organización en el ente económico, el cual ha sido un dilema a la hora de las cobranzas.

Con la necesidad de reducir estos valores de cartera, se da iniciación a una propuesta de proyecto mediante la modalidad de práctica profesional para que a través de las 600 horas de acompañamiento, se pueda salvaguardar a la empresa, empezando con cosas mínimas como el orden en los archivos, tanto digitales como físicos, permitiendo llegar a archivar en estantes por fechas correspondientes a estos últimos, para lograr la fácil ubicación en caso de ser requeridos, hasta llegar a la gestión de cartera.

Como resultados obtenidos, se darán a conocer al menos tres informes ilustrados con gráficas de composición en archivos para la toma de decisiones, entre otros como evidencia de la gestión permanente de recaudo, recuperación y revisión de la cartera, del progreso administrativo como resultado además de la planeación, organización, ejecución, dirección y control de manera ágil con el objeto de darle al deudor el mejor servicio.

Teniendo en cuenta el estudio financiero la empresa comercializadora de pollo Emanuel durante su primer año recupera su inversión, su cartera morosa ha disminuido y ha logrado mantener variedad y adquisición del producto a sus clientes ofreciendo diversos medios de pago, arrojando una buena utilidad, la organización tiene el mercado objetivo establecido y además no se tiene que invertir en terrenos lo cual reduce el valor de la inversión.

PALABRAS CLAVE. Cartera, deuda, efectivo, recaudo, utilidad

INTRODUCCIÓN

El presente informe es el resumen de los reportes presentados al Comité de Trabajo de Grado de las Unidades Tecnológicas de Santander regional San Gil con el fin de mostrar los avances realizados durante las 600 horas de la práctica profesional, con un promedio de 40 horas semanales, un informe por cada 200 horas, para un total de dos informes parciales y un informe final.

Para esto se plasmaron algunos objetivos específicos presentados en el plan de práctica profesional, los cuales se sintetizan en adquirir los conocimientos necesarios para el paso a paso en el registro de facturas e inventario logrando llevar un control de las ventas, compras, cartera en mora de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil, con el fin de apoyar su contabilidad. Así mismo, brindar soluciones a posibles problemas que se presenten antes, durante y después de los registros y de incremento de las financiaciones realizadas a los clientes, mediante la evaluación de su movimiento haciendo cobro oportuno llevando un registro del comportamiento en verificación como eficiencia, finalmente, llevar un registro consecutivo de los mecanismos realizados que sirvan eficientemente en planes de mejora continua, métodos, y estrategias entre otros documentos que ayuden a mejorar los diferentes servicios ofrecidos por la empresa.

Estos objetivos, han sido la base, para la presentación de las diferentes actividades que se han venido desarrollando, las cuales directa o indirectamente dan cumplimiento a cada uno de las mismas, actividades que en su gran mayoría estarán citadas en el mismo orden mencionado, sin que esto implique dar cumplimiento con cada una de ellas. En el primer aparte se presenta una descripción del trabajo de investigación, el planteamiento del problema, su justificación, los objetivos propuestos, antecedentes de la empresa, algunas falencias alusivas a los temas más importantes dentro del desarrollo de la práctica, para finalmente terminar con el desarrollo del trabajo de grado, los principales resultados obtenidos del primer y segundo informe de prácticas profesionales del desarrollo de actividades, algunas conclusiones y/o recomendaciones.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión de cobranza es uno de los procesos de mayor importancia para una empresa o institución, ésta debe estar alineada con los demás departamentos y debe suministrar la información real y actualizada sobre el estado de cada una de las cuentas por cobrar, sin embargo, es importante destacar que cada empresa pública o privada es autónoma en establecer el proceso de cobranza de facturas y otros títulos valor. (Herrera Muñoz, L. S. Díaz Realpe, X. 2018)

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil ha establecido su proceso de gestión de cartera, ante la no existencia de procedimientos, formatos e instructivos referentes al proceso de cartera que le permitan el control en el proceso de recaudo de cartera, dada la dinámica de la empresa, y debido a que actualmente existen falencias en el proceso establecido.

La inexistencia de un área responsable de gestión de cobro y de recuperación de cartera efectiva, ha conllevado durante años a presentar pérdidas de recursos económicos, situación originada principalmente por la falta de control, y la carencia de seguimiento continuo a los deudores, en lo referente a macro procesos e instructivos de cartera.

Es así que la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil, cuenta con una serie de debilidades, expuestas a continuación:

- Poca organización en los archivos, por consiguiente, el encontrar los documentos puede llevar más tiempo.
- Cartera en mora, y no posee una acción adecuada para el recaudo.
- Varias personas para realizar un proceso, por lo tanto la demora para la toma de decisiones o acuerdo final.
- Gran parte del personal de cobro, no posee un horario fijo.

A lo cual surge la siguiente pregunta problematizadora de investigación: *¿Qué elementos son vitales para realizar la gestión de recaudo, recuperación y revisión de la cartera de una manera ágil en la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil con el objeto de darle al deudor un mejor servicio?*

1.2. JUSTIFICACIÓN

La empresa en el desarrollo de su actividad misional y de acuerdo con sus necesidades, celebra convenios o contratos, venta de servicios, cuentas de cobro y/o actos administrativos, los cuales cuentan con un plazo de vencimiento establecido. Estos hechos económicos, reconocidos en los estados financieros como recursos que la comercializadora espera obtener en un tiempo prudente, se convierten en deudores morosos en un gran porcentaje los cuales a través del tiempo en algunos casos han llegado a ser irrecuperables por diferentes aspectos, que no han sido contemplados dentro de los macro procesos, y demás normativa relacionada a los deudores.

Es así que el área de cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, siendo el componente principal del flujo de efectivo, pero al analizar el proceso de cartera de la comercializadora Emanuel se evidencian las siguientes situaciones:

- No existe un área específica de cobranzas, que soporte el proceso de cobranza ayudando a mitigar el riesgo de pérdida económica.
- No existen Políticas de Crédito.
- No existe un estudio financiero previo de viabilidad de otorgación de crédito.
- El responsable de cobro persuasivo, no es el idóneo para la gestión de cobranza.
- Se han evidenciado desvíos de dineros por cobro de terceros y pérdida de soportes de facturas, así como documentos no radicados o sin firma de recibido del cliente.
- El sistema de información financiera no genera información de deudores, ni estados de cartera por edades.
- Los instructivos están desactualizados.

Por lo cual, y en acuerdo con el Programa de Tecnología en Contabilidad Financiera de la UTS regional San Gil, a través de las experiencias así como del respaldo del semillero SECOFI, se permite a través de la presente propuesta alternativas de solución durante las 600 horas de práctica profesional para dotar o fortalecer a la empresa de las siguientes áreas:

- Atención al cliente
- Cobranza telefónica y escrita
- Localización de clientes
- Controles estadísticos
- Manejo de documentos por cobrar
- Cobranza prejudicial
- Cobranza judicial y su control.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar gestión permanente de recaudo, recuperación y revisión de la cartera integrando funciones del progreso administrativo como la planeación, organización, ejecución, dirección y control de manera ágil con el objeto de darle al deudor de la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil el mejor servicio.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar gestión de cobranza mediante el cual los clientes que han incurrido en mora puedan estar al día en las obligaciones vencidas garantizando y manteniendo una relación comercial con los clientes de largo plazo y el acceso permanente a sus productos.
- Mantener una cartera sana con fidelización de los clientes que puedan referenciar y hacer crecer la utilidad de la empresa al planear la gestión de la cartera a través de la línea de negocios, de esta forma tener claro el momento en que se debe recaudar las facturas y estar más pendientes de los pagos cumplidos por parte de los clientes.
- Conocer los cambios de conducta del deudor, enfocada a la satisfacción tanto del cliente como de la empresa, para agilizar de manera eficaz el recaudo correspondiente e ir a la vanguardia de los cambios tecnológicos y estrategias que permita brindar a los clientes diferentes maneras de pago para que puedan cumplir con sus obligaciones.

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

En la Comercializadora Emanuel contamos con una planta de beneficio técnicamente adecuada, que nos permite la realización de un proceso seguro e

higiénico. De tal manera que se garantizan productos inocuos, de alta calidad y valor nutricional.

El proceso de finamamiento del pollo es una tarea que debe efectuarse de la mejor manera, se posee una sala para la matanza del ave, la cual tiene que ser lavada constantemente, y de ahí proceder al evisceramiento y empacada de las aves. Este procedimiento es recomendable por cuanto hace mucho más sanitario la totalidad de la operación.

Las aves deberían dejarse sin comer aproximadamente doce horas. Esto dará suficiente tiempo para que se vacíen el buche y los intestinos. El dejar sin comer a las aves permitirá mayor facilidad y limpieza en la evisceración. Los pollos deberán ser retirados del galpón y ser puestos en un lugar adecuado en donde no tengan acceso al alimento.

Se debe tener cuidado al capturar las aves, para evitar que estas se lastimen. Se las sostiene por las patas y no permitirles que batan las alas contra las superficies duras. Esto ayudara a evitar lesiones.

Los procesos para llevar a cabo un buen método para el sacrificio son:

- | | | |
|-----------|-----------|--------------|
| ✓ Matanza | Desplume | Evisceración |
| ✓ Colgado | Congelado | Empacado. |

Nuestro proceso se empieza desde la selección del alimento balanceado de las aves, pasando por un correcto cuidado y faena del animal hasta llegar al consumidor final, quién lo prepara de la mejor manera.

El negocio del pollo en el municipio de San Gil es un mercado de puertas abiertas, donde se conoce que el producto es importado de municipios cercanos de la región. El municipio no cuenta con una productora y distribuidora de pollo; siendo esto una oportunidad para la creación de un modelo eficiente e integral.

Según el documento del Profesor José Daniel Mora Soriano la producción avícola mundial se ha incrementado en una tasa constante y relativamente rápida desde los años 60 siguiendo diferentes ritmos según las características propias del desempeño de la economía de cada país.

En Colombia, esta actividad presentó una fase inicial de aumento significativo en los índices de crecimiento, pero ahora esta dinámica parece haberse detenido, su crecimiento ha sido irregular, por debajo de los promedios en que lo vienen haciendo otros países que integran comunidades de mercados; la avicultura Colombiana muestra una mayor participación en el volumen de producción; seguramente que en esto tiene que ver el desenvolvimiento del país, pues la avicultura, al igual que otras actividades económicas, resulta afectadas por

factores externos e internos y está inmersa en lo mismo: política, monetaria, financiera, fiscal, inflación, devaluación, demanda, inseguridad, globalización, etc.

Todo esto plantea un reto difícil a las empresas dedicadas a esta actividad. Por consiguiente la competitividad en la industria de alimentos en los últimos años ha venido en aumento, y según la tendencias de Fenavi va a seguir así, por tal motivo la empresas dedicadas a prestar servicios en el sector, ya sea producir, comercializar, preparar, servir, transportar o expender, se han visto en la necesidad de garantizar la inocuidad y calidad en sus productos a través de la implementación de sistemas de aseguramiento de calidad como buenas prácticas de manufacturas (BPM) las cuales cuentan con una base legal.

Según la federación nacional de avicultores en Colombia, se consumen cada año un promedio diez mil millones de huevos; el presidente de Fenavi, Jorge Enrique Bedoya, manifestó que el consumo per-cápita es de 234 huevos al año que es una cifra considerable, agregó que el sector mueve al año cerca de 2 mil millones de dólares por concepto de la venta del producto. En los actuales momentos las ciudades con las cifras más altas en materia de consumo son: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, el Eje Cafetero y la costa Atlántica. Para Fenavi, los bajos precios del producto han hecho que llegue a 24 todos los estratos sociales, pero con especial énfasis en los sectores más necesitados de Colombia.

Por su parte el modelo de negocios de toda empresa busca generar ingresos y beneficios, y comprender en conjunto las siguientes cuestiones:

- Cómo seleccionará sus clientes
- Cómo define y diferencia sus ofertas de producto
- Cómo crea utilidad para sus clientes
- Cómo consigue y conserva a los clientes
- Cómo sale al mercado (estrategia de publicidad y distribución)
- Cómo define las tareas que deben llevarse a cabo
- Cómo configura sus recursos
- Cómo consigue el beneficio.

2. MARCOS REFERENCIALES

MARCO TEÓRICO

GESTIÓN DE CARTERA

La Cartera se define como las deudas que los clientes tienen con una empresa, producto de ventas de bienes y servicios a crédito; contablemente se define como la acción activa o pasiva de recoger recursos para la empresa u organización ya sea por sus propios medios o mediante terceros.

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.

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”. El logro de esta meta comprende tres temas: 1. Estándares de crédito y selección para su otorgamiento, 2. Términos de crédito y 3. Supervisión de crédito. (Lawrence J. Gitman, 2012)

- **Cartera Vigente:** Son las deudas clasificadas como vigentes o al día porque el plazo de pago aun no presenta vencimiento y pueden ser objeto de cobro preventivo.
- **Cartera Vencida:** Son aquellas deudas, que no son pagadas en el plazo establecido, que pueden ser objeto de cobro persuasivo, gestión que se concibe como el conjunto de actividades tendientes a la obtención del pago inmediato y voluntario de la obligación vencida.
- **Cartera Morosa:** Se clasifican como deudas morosas o de difícil recaudo, dado que agotados todos los recursos de la etapa de cobro persuasivo, persiste el comportamiento de no pago, por lo que pueden ser objeto de evaluación para el cobro jurídico.
- **Cartera Jurídica:** En esta etapa, la cartera es remitida al departamento Jurídico que puede ser interno o externo, dado que por su comportamiento de no pago, se determina se inicia el cobro por medios judiciales una vez cumplidos todos los requisitos.

- ***Cartera Incobrable:*** Se refiere a las deudas a favor de la entidad cuya evaluación costo – beneficio indica que resulta más costoso para la entidad adelantar el respectivo procedimiento de cobro, ya que además, han sido catalogadas como deudas de imposible recaudo, previo análisis riguroso, y agotados todos los medios de cobro, se determina castigar la cartera.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS EN CARTERA

Cuando una empresa decide otorgar créditos a sus clientes, debe definir claramente su política de crédito, la cual debe establecer unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima del cliente, sea esta persona natural y/o jurídica. Si la persona natural y/o jurídica no posee el nivel exigido, no se le debe proporcionar crédito, además se debe establecer un límite máximo de crédito, el cual no debe ser rebasado. (Gitman, 1996) en su libro Administración Financiera, opina que las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y traer nuevos, también menciona que 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 entre otros procesos de la empresa.

La política de crédito debe incluir (Ross, Westerfield & Jordan, 2000):

- ***Días de diferimiento de pago:*** corresponde a los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 o 90 días de fecha de factura, los cuales son los más habituales.
- ***Estudio de crédito:*** para determinar si el cliente es apto para viabilidad de crédito y que permita mitigar el riesgo de que los clientes no paguen.
- ***Política de cobro:*** establecer procedimientos para casos de incumplimientos de pago.
- ***Supervisión de crédito:*** es la revisión de las cuentas por cobrar con el propósito de determinar si los clientes están pagando de acuerdo a las condiciones establecidas.

Dicho en otras palabras, la política de crédito tiene como objeto mantener un equilibrio entre el riesgo de crédito y la rentabilidad sobre la inversión comprometida en el rubro de cartera; (Westerfield & Ross, 2009), son algunos de los autores que han realizado importantes aportes en teorías y estudios de administración de recursos financieros en cartera.

SISTEMA DE GESTIÓN

Es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos; autores (Kaplan & Norton, 2000. López & Hernández, 1999)

Modelos de Gestión

A continuación, se enuncian algunos modelos de gestión aplicables:

Según una de las propuestas de (Adams & Roberts, 1993), quienes proponen el **modelo EP2M**, el cual está centrado en el análisis de la evolución de los indicadores, desde una perspectiva interna como externa de una organización, lo característico es la retroalimentación informativa en todos los niveles de responsabilidad y enfatiza en cuatro propósitos por cumplir:

- ✓ Mejorar la eficiencia y la eficacia
- ✓ Generar valor para los accionistas
- ✓ Dirigir el cambio
- ✓ Ofrecer buen servicio al cliente

Según el Modelo de Gestión empresarial de lean, supone eliminar todo lo que suponga un desperdicio organizacional, y para identificarlo, utilizan la herramienta **DMAIC**: Definir, medir, analizar, implantar y controlar. De manera que se reducirán tiempos y costos y mejorara la satisfacción de los clientes.

El **Modelo Deming** “El primer modelo, el Deming, se desarrolla en Japón en 1.951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos Ingenieros). Este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control Total de la Calidad (TQC) o control de la calidad en toda la empresa (CWQC). El principal objetivo de la evaluación es comprobar que, mediante la implementación de control de calidad en toda la organización, se hayan obtenido buenos resultados.

(López & Hernández, 1999) propone el **modelo SIGER** que significa Sistema Integrado de Gestión de la Estrategia y de Resultados, el cual consiste en incorporar la definición de la estrategia, su efectiva comunicación a toda la organización y la alineación de los objetivos departamentales con los objetivos estratégicos.

A través de la referencia de los modelos, y en aras del mejoramiento de los procesos, éstos resultan ser complementarios y muy importantes para la implementación de un sistema de gestión. El sistema de gestión sirve para comunicar a toda la organización su visión y lograr la articulación de todos los intervinientes en los procesos internos de las organizaciones. (López & Hernández, 1999)

MARCO CONCEPTUAL

Durante el desarrollo del proyecto se utilizarán diferentes términos que son necesarios precisar para un buen entendimiento:

Avicultura: Técnica de criar y fomentar la reproducción de aves para aprovechar sus productos, como la carne, los huevos, las plumas, y la gallinaza es utilizada como abono orgánico.

Oferta: Es la cantidad de bienes y servicios o factores que un vendedor puede ofrecer y desea hacerlo, en un periodo dado de tiempo y a diferentes precios, suponiendo que otras cosas, tales como la tecnología, la disponibilidad de recursos, los precios de las materias primas y la regulación del estado, permanecer constantes. Para definirla se debe considerar: la capacidad de vender(o producir), el deseo de hacerlo y el tiempo; además suponer que otros factores diferentes al precio se encuentran constantes, de lo contrario, estará deficientemente definida.

Demanda: Es la cantidad de bienes y servicios(o factores) que un comprador puede adquirir y desea hacerlo en un periodo de tiempo dado y a diferentes precios, suponiendo que otras cosas, tales como el ingreso del comprador, la publicidad y los precios de otros bienes, le permanecen constantes.

Para la elaboración de un estudio de factibilidad hacia la creación de una empresa comercializadora de pollo en el municipio de San Gil es necesario realizar un estudio de mercados, estudio técnico, estudio administrativo, y legal que afirmen la viabilidad del proyecto. Con el Estudio de Mercados se establece la cantidad de huevos que se consumen, cuantos pollos se producen, cuantas gallinas ponedoras existen en el municipio y las posibilidades de entrar en el mercado de más regiones, la aceptación y demanda de los productos, los grandes consumidores y competidores. En el Estudio Técnico se determina la ubicación más adecuada para la: Infraestructura, distribución en planta, control y calidad en los procesos a realizar (alimentación y vacunación para las aves, recolección del producto, registros de producción).

Con el Estudio Administrativo se establece la demanda y costos necesarios. Para la parte Legal de la empresa, se fijaran los recursos para la creación, las debilidades y fortalezas que puede llegar a presentar en el mercado.

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

No todas las empresas poseen las mismas fuerzas y debilidades, por este motivo es necesario como alternativa de solución la realización de una evaluación sobre las operaciones internas de la empresa, para que sean acoplados estos caracteres, y sirvan como base para el establecimiento de los objetivos y estrategias para que la empresa sea competitiva en el mercado.

Se realiza una gestión permanente de recaudo, recuperación y revisión de la cartera integrando funciones del progreso administrativo como la planeación, organización, ejecución, dirección y control de manera ágil con el objeto de darle al deudor de la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil el mejor servicio.

Para ello la metodología propuesta es del tipo teórica con los planteamientos sobre cómo implementar un plan de mejora en el área de cartera, para hacer efectivas las cuentas por cobrar teniendo en cuenta modificar políticas empresariales.

Técnica con una lista de chequeo en forma ordenada que permita clasificar los usuarios con mayor tiempo y mayor valor en mora, de tal forma que se sepa con exactitud aquellas personas que tienen entre 60, 90, 120 días de más.

De cobro al hacer llamadas para informar a los clientes sobre su deuda morosa con la empresa, si es el caso de que este no se acerque a la empresa para formar acuerdos o cancelar.

De informes, con la entrega de documentos del avance a los respectivos encargados para la toma de decisiones.

Con observación al practicante involucrado en la presente practica debe ser responsable con la información que se le dé, además debe tener la capacidad de cumplir con el propósito del proyecto comunicando si se encuentra alguna falla en el nuevo método de cobro.

Con base a las observaciones realizadas el estudiante presentará metodológicamente dos fases generales a proceder:

Fase I: recolección y orden de datos sobre los usuarios con cuentas por cobrar siendo clasificados como la empresa comercializadora de pollo Emanuel requiera.

Fase II: el estudiante debe cumplir con los objetivos del presente proyecto, es decir, ser capaz de reducir la cartera con el nuevo método en un 10%.

Es así que los resultados del proyecto se fueron dando a conocer por medios de informes escritos al director de la cartera, así como al docente asesor, los cuales se entregaron cada 60 días (200 horas) mostrando el avance tenido en el desarrollo del mismo como parte de una de las estrategias de divulgación.

Igualmente, la sustentación sobre los temas específicos a los Estudiantes del Programa, que sirva como profundización o apoyo en la dinámica de algunas de las clases o actividades planteadas dentro del ejercicio docente.

Además del Trabajo de grado, se entrega un documento tipo presentación, con el objetivo de exteriorizar los resultados obtenidos del estudio realizado.

Un artículo científico sobre los aspectos relevantes, consolidando los resultados plasmados en el trabajo sobre las referencias científico - académicas analizadas, con el propósito de acercar formalmente a los estudiantes a las producciones intelectuales, autores e investigaciones.

Entregando un DVD, el cual “abonará” el material que apoya los procesos de Investigación soportados en el Proyecto Educativo del Programa Académico.

Para la inclusión en el Repositorio Institucional, con los archivos más representativos presentados dentro del DVD presentado a la Coordinación del Programa.

En este punto de la práctica se sigue el presente cronograma tentativo de actividades:

Tabla 1. Cronograma de actividades:

ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Organización de archivos																
Foliación de documentos																
Primer informe																
Examinar y clasificar documentos																
Revisión de la cartera																
Organización de cartera morosa																

Segundo informe															
Gestión de cobro de cartera															
Llamadas para acuerdos de pago															
Tercer informe															
Gestionar suspensión venta producto															
Gestión de cobro de cartera															
Cuarto informe															

Fuente: Autor

Con las diversas actividades realizadas se establecen nuevos planteamientos sobre implementar un nuevo plan de mejora en el área de cartera, para hacer efectivas las cuentas por cobrar teniendo en cuenta modificar políticas empresariales en esta sección para que el proyecto sea fructuoso, entre ellas:

- Registro de las facturas de venta y compra de manera diaria para mantener control de la cartera.
- Lista de chequeo: en forma ordenada clasificar los usuarios con mayor tiempo y mayor valor en mora, de tal forma que sepa con exactitud aquellas personas que tienen entre 60, 90,120 días de más.
- Llamadas para informarle su deuda morosa con la empresa, si es el caso de que el cliente no se acerque a la empresa para formar acuerdos o cancelar.
- Entrega de informes del avance a los respectivos encargados para la toma de decisiones.
- Recolección y orden de datos sobre los usuarios con cuentas por cobrar siendo clasificados como la empresa comercializadora de pollo Emanuel.

Así se cumple con los objetivos del presente proyecto, capaz de reducir la cartera con el nuevo método en un 10%.

PROPUESTA DE MEJORA

El manual de procedimientos contables y financieros es una herramienta importante de control interno, por lo tanto no se debe dar espera a la puesta en marcha. Es importante implementarse debido a dos aspectos principales, primero

le proporciona a cada empleado de la institución un panorama general de los procesos que realiza dentro de la misma para lograr sus objetivos.

Permite tener claridad de cómo fluyen los procesos, como se han complementado las actividades y los cargos de una manera organizada. Esto es útil para poder detectar en qué momento un cargo está saturado de atribuciones, ya no es de utilidad, se debe modificar, o se debe reestructurar una sección o departamento, para adecuarla a las nuevas condiciones de la institución.

OBJETIVOS DEL MANUAL

Para el buen desarrollo de las operaciones contables, financieras, y apoyo al control interno, es necesario que la empresa cuente con un manual, que constituya una herramienta de apoyo para el desarrollo de las actividades en cada una de las áreas involucradas con la gestión financiera de la empresa.

Se revisa la información relacionada a los manuales que posee la comercializadora y se identifica que no son viables debido a que fueron diseñados en años anteriores y no se realizó de forma periódica la actualización.

Manual del área de ingresos. La seguridad e importancia del control de los ingresos radica en que los mismos lleguen a su destino, este uno de los objetivos primordiales al crearse las políticas y procedimientos en dicha área.

Política de área de ingresos:

- Para ejercer un control efectivo sobre los ingresos, se extenderá un recibo de caja por los ingresos obtenidos.
- Los ingresos se operaran con la copia del depósito efectuado por el encargado legal, realizándose el recibo correspondiente como constancia del pago.
- Todo depósito no identificado que se realice con recibo ajeno a las entregadas se registrara en una cuenta suspenso, para hacerle el recibo correspondiente cuando se identifique el depósito.

Política de cuentas por cobrar:

- Las cuotas mensuales deberán de estar completamente pagadas y al día, para el efecto tendrán accesibilidad a cancelar las mismas durante los primeros cinco días de cada mes.

- Las deudas pendientes de solventar de periodos anteriores, tendrán el tratamiento indicado en el procedimiento de cobros morosos, dándosele el seguimiento correspondiente, para la recuperación de los saldos atrasados.
- Para efecto de recuperar los saldos pendientes, la administración podrá aplicar si así lo considera necesario la exoneración en el pago de mora e intereses por concepto de esos pagos atrasados.
- A partir del sexto día del mes el departamento de contabilidad procederá a generar el listado de las cuentas morosas, y procederá a enviar las notas de cobro correspondiente el martes de cada semana, hasta lograr su cobro, también se realizarán llamadas telefónicas a los encargados legales para indicarles y recordarles sobre el saldo pendiente de pago.

PROPUESTA DE MEJORA DE INGRESOS

Sistema contable. Un sistema de contabilidad constituye los métodos y registros establecidos para identificar, agrupar, analizar, clasificar, registrar y dictaminar las transacciones de una entidad y mantener un control sobre los activos y pasivos.

La ausencia de un adecuado sistema contable puede manifestarse por la falta de identificación y omisión de las transacciones realizadas, operaciones de ingresos y cobro de la cartera no incluidos en los registros contables y registros sobrevaluados o subvaluados que no permiten establecer su valor monetario real, ausencia de documentación que soporte el registro de determinadas transacciones, registro de operaciones antiguas o correspondientes a períodos anteriores, diferencias del saldo contable con los auxiliares, y la obsolescencia del software contable utilizado para el registro de la información financiera, en función del recurso humano ausencia de capacitación para las personas encargadas de procesar la información, tanto técnica, como académica y una adecuada segregación de sus funciones.

Para que la empresa tenga un sistema efectivo de contabilidad y pueda generar estados financieros mensuales deberá:

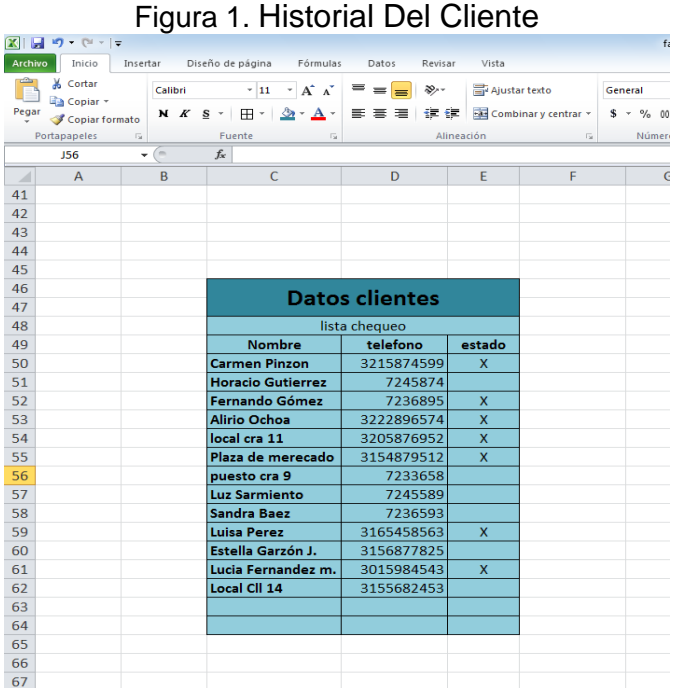
- Identificar y registrar todas las transacciones contables en el periodo correspondiente, se actualizará la información de forma periódica de acuerdo a su ocurrencia, lo que permite tener información constante para elaboración de informes y/o Estados Financieros.

- Revisar los datos ingresados dentro del sistema contable, para validar su registro y operación de manera que brinde la seguridad y exactitud de los mismos.
- Presentar de manera adecuada las transacciones y notas correlativas dentro de los estados financieros.

4. RESULTADOS

1. Disminución en un 10% de las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora de pollo Emanuel, teniendo como método los sistemas de cobro implantado (llamadas, visitas) para incrementar los intereses por mora.
2. En el caso de los clientes con demasiado tiempo de atraso, se verifican las circunstancias por las cuales no han cancelado y se llega a un fin acuerdo para recuperar la cuenta por cobrar.
3. Informes reales de la situación de la cartera, entregados en fechas oportunas cumpliendo satisfactoriamente con la demanda de la empresa.


INFORMES BITÁCORAS

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	<p style="text-align: center;">Figura 1. Historial Del Cliente</p>  <p style="text-align: center;">Fuente: Autor</p>
HISTORIAL DEL CLIENTE	Revisar detalladamente los registros de pago de cada cliente, pagos parciales y puntuales.	

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
-----------	----------------------------

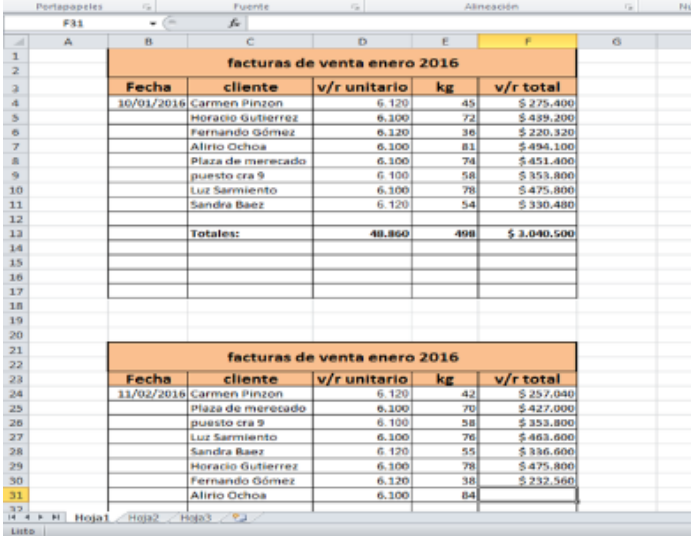
<p>PREPARACIÓN Y PLANEACIÓN</p>	<p>Tener los estados de cuenta totalmente conciliados con el cliente, cada vez que puedan presentarse diferencias. Podría servir de excusa para el no pago de las obligaciones y entorpecer el proceso de negociación.</p>
<p>COMUNICACIÓN Y NEGOCIACIÓN</p>	<p>Una vez se tiene definido estado de crédito del cliente y establecida la estrategia de negociación, se procede a establecer el contacto directo.</p>
<p>PRIMER AVISO DE VENCIMIENTO</p>	<p>Un cordial recordatorio de que se ha vencido el plazo para un pago determinado.</p>
<p>SEGUNDO AVISO DE VENCIMIENTO</p>	<p>Otro gentil recordatorio para que el cliente compruebe que existe un pago pendiente.</p>
<p>PRIMERA LLAMADA DE COBRO</p>	<p>Luego de los avisos de vencimiento, se recurre a una llamada telefónica para averiguar si existe un motivo por la falta de pago.</p>
<p>SEGUNDA LLAMADA DE COBRO</p>	<p>Para esta fecha, la obligación tiene entre 30 y 40 días de vencimiento. Mantenga su cordialidad, pero solicite el pago inmediato de la cuenta con determinación.</p>
<p>TRASPASO A UNA AGENCIA DE COBRO</p>	<p>La cuenta registra un atraso de 90 o más días y puede requerir asistencia profesional. Con frecuencia, una carta de una agencia de cobro motiva a los deudores a pagar.</p>
<p>COMPROMISOS Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Elaborar un acta de negociación donde se detallen los compromisos adquiridos en términos de cumplimiento, garantías adicionales, responsabilidades comerciales y fechas de cumplimiento, de tal forma que se le pueda hacer el estricto cumplimiento.</p>
<p>COBRO PREJURÍDICO Y JURÍDICO</p>	<p>En caso de no lograrse dar un acuerdo con el cliente o un incumplimiento de los compromisos acordados, será en estos eventos que debe considerarse la exigibilidad mediante el cobro prejurídico o jurídico.</p>

LLAMADA TELEFONICA PARA AVERIGUAR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE	Llamadas cordiales le permiten averiguar si ha podido satisfacer las necesidades del cliente. Al final de estas llamadas, se les menciona que recibirán la factura correspondiente dentro de poco y haga hincapié en la fecha de vencimiento de dicha factura.
TIPO	Se debe seleccionar el tipo de comprobante

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	Figura 2. Fecha Elaboración
FECHA ELABORACIÓN	Se digita la fecha en la cual quedara contabilizada la compra en el programa	 <p>Fuente: Autor</p>

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
PROVEEDOR	Es necesario crear, digitar y/o realizar la búsqueda del tercero al cual se está elaborando la compra
PROVEEDOR POR ITEM	Seleccionar esta casilla permite que al momento de ingresar cada uno de los productos y/o servicios que la empresa está adquiriendo se pueda asignar un proveedor diferente al del encabezado del documento.
IMPUESTOS CARGO INCLUIDOS	Seleccionar si se requiere que en el valor de la compra este incluido el valor del impuesto de IVA

DESCUENTOS EN PORCENTAJE	Seleccionar si se requiere aplicar descuentos por porcentaje
NÚMERO	En este campo el sistema asigna el consecutivo del documento únicamente si en la definición de los parámetros del documento fue seleccionado el manejo de numeración automática
DETALLE DE LA COMPRA	En esta sección se adicionan los gastos, activos y productos y/o servicios que se están adquiriendo
SECCIÓN DE TOTALES	Se visualiza el total bruto de los productos adquiridos, los valores de descuentos, impuestos y valor neto.
FORMAS DE PAGO	En este campo el sistema trae el listado de las formas de pago que han sido previamente creadas y las cuales en Tipo estén marcadas como solo proveedor o cartera/proveedor.
TRASLADO A EMPRESAS PARA COBRO FISICO	Por medio de transporte de la empresa y con acompañamiento de personal autorizado, me dirijo a las diferentes empresas, para realizar cobros de manera física.
LLEVAR REGISTRO TOTAL DE DEUDORES CON LA EMPRESA	De manera diaria registrar las nuevas cuentas por cobrar que se generen.
LLEVAR REGISTRO DE PAGOS PARCIALES O TOTALES	De manera diaria llevar registro de los pagos que los clientes realicen para tener control de los nuevos saldos.
Lista de chequeo	clasificar los usuarios con mayor tiempo y mayor valor en mora
Entrega de informes del avance	Informes reales de la situación de la cartera, entregados en fechas oportunas que cumplan satisfactoriamente con la demanda de la empresa.

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	<p style="text-align: center;">Figura 3. Número Factura Proveedor</p>  <p style="text-align: center;">Fuente: Autor</p>
<p>NÚMERO FACTURA PROVEEDOR</p>	<p>Este campo permite digitar el prefijo y número de factura que expidió el proveedor.</p>	

En cuanto al proceso de sacrificio del pollo de engorde, se analizan cada una de las etapas, entre las cuales se destacan:

AYUNO. Para que el ayuno normal sea efectivo en la granja, una vez se han levantado los comederos, se debe llevar a cabo los siguientes pasos:

- Garantizar el suministro de agua suficiente y permanente en cada bebedero. Este elemento humedece el alimento y contribuye a su desplazamiento.
- Mantener el mayor tiempo posible a los pollos en actividad. El movimiento también ayuda al desplazamiento del alimento a través del tracto digestivo.
- Los pollos deben permanecer en esta condición mínimo cuatro (4) horas. Lo ideal cinco (5) antes de iniciar su recolección.

CAPTURA. Existen tres (3) sistemas comerciales para la recolección de las aves

- Tomándolas por las patas (Método tradicional)
- Sujetándolas por el pescuezo
- Sosteniéndolas por el cuerpo manteniendo las alas pegadas a éste para impedir el aleteo.

AHOGO. Cuando se siente agobiados por el calor (Temperatura superior a 32°C) y se encuentran en los galpones, sus mecanismos naturales de defensa son:

- Bajar totalmente su actividad. Se echan.
- Abrir las plumas para dejar descubierta la región lateral de la pechuga que se caracteriza por tener pocas plumas, con el fin de que el aire caliente circundante salga y al ser menos denso que el aire normal ascienda, contribuyendo a refrescarse.
- No ingerir alimento, porque bajan el metabolismo que de por sí genera calor.
- Evacuar parte del calor a través de las barbillas y la cresta.
- Aumentar el jadeo

TRANSPORTE. El cuidado con el cual se manipulan y se ordenen los arrumes de jaulas, la debida sujeción de las mismas para que no se vayan a mover durante la movilización, la no detención del vehículo en el recorrido hacia la planta, el mantener una velocidad de acuerdo al estado de la carretera, deteniéndolo si las circunstancias lo exigen cuando hay huecos o reductores de velocidad, etc., son aspectos que los conductores de los camiones deben a tener presente y cumplir para no ocasionarle golpes, traumatismos y estrés por las condiciones climatológicas especiales que rodeen el viaje, porque todo este entorno desfavorable afecta, la calidad, inocuidad y el rendimiento durante el procesamiento de los pollos, al perderse valiosos gramos de carne vendible.

ALMACENAMIENTO EN PLANTA. El sitio destinado para tal efecto debe caracterizarse por contar con la debida infraestructura, a fin de que los pollos se mantengan cómodos al poder disipar el calor evaporativo.

- Ventiladores en cantidad suficiente para lograr mover eficientemente el aire del lugar.
- Nebulizadores para entrar en operación cuando las circunstancias lo demanden.

- Instrumentos para el monitoreo continuo de la temperatura y humedad relativa. No olvidar que las condiciones de confort de los pollos en climas cálidos son: 24°C a 26°C con una humedad relativa del 60%.
- Ubicación de los arrumes de manera alineada con el flujo de aire de los ventiladores, dejando un espacio perimetral mínimo de unos 10 centímetros.
- El flujo debe ser de aproximadamente 800 pies cúbicos por minuto, que en la práctica equivale a levantar ligeramente las plumas para que el aire llegue hasta la piel de los pollos.
- Si las circunstancias lo demanda (intenso jadeo), se pueden volver a mojar.

COLGADO. Durante el proceso los arrumes de pollos deben acercarse a la zona de colgado en el mismo orden en que fueron descargados de los camiones. Las aves vivas se cuelgan de sus patas de la cadena de sacrificio y esta operación supone un forcejo y la producción de una gran cantidad de polvo y microorganismos en el ambiente del área de colgado. Según (RICAURTE, Sandra et al., 2005). En la zona de colgado, se debería usar luces de baja intensidad para minimizar la excitación de los pollos cuando son colocados en los ganchos. Las luces azules o verdes parece que son más efectivas para calmarlos.

ATURDIMIENTO. Normalmente se realiza por inmersión en un baño de agua por el que se hace pasar una corriente alterna sinusoidal (con una frecuencia de 50 Hz) de 50 V, durante 46 segundos/pollo. La corriente eléctrica fluye desde la cabeza a los ganchos, desencadenando un ataque de tipo epiléptico que provoca la insensibilización, y estimulando directamente en cierta medida la masa muscular. En estas condiciones, se pretende que el flujo eléctrico que recibe cada ave sea de 40-45 mA. En la realidad éste puede ser muy variable, en función del tamaño de las aves, el estado del plumaje (si está mojado, la corriente circula por la superficie de las plumas y no se aturden bien), y quizá de su composición corporal (la grasa es aislante). El aturdimiento eléctrico, relaja los esfínteres, permitiendo así la salida de heces con microorganismos entéricos que contaminan la superficie del cuerpo del animal. Tiempo de 6 a 10 segundos aprox.

SACRIFICIO. La posición de la cabeza del pollo durante el sacrificio es muy importante para el desangrado y depende de la posición de las barras de guía de las patas y la cabeza. Si la cabeza no está en una posición correcta al momento

de corta el cuello, también se cortarán la tráquea y el esófago y es difícil separar la cabeza y los pulmones. Se recomienda un tiempo de desangrado entre 55 segundos y 2 minutos con 13 segundos.

DESANGRADO. En el desangrado, la hoja del cuchillo o aparato utilizado puede diseminar las bacterias de unos animales a otros. Por eso debe desinfectarse en cada lote que se vaya a sacrificar. El tiempo de Desangre es de 2,5 a 3.0 minutos. Se consigue una rápida sangría, produciéndose un descenso rápido de la presión sanguínea y una anemia cerebral. Al permanecer intactos los órganos donde asientan la mayoría de los nervios que regulan la circulación se mantiene la tensión sanguínea y cuando por falta de volumen de sangre, las arterias no pueden contraerse, tienen lugar los movimientos musculares reflejos produciéndose sacudidas bruscas que permiten la efusión sanguínea casi completa, favoreciendo una larga conservación de la carne.

ESCALDADO. Escaldado. 2.5 a 3.5 minutos dependiendo de si es suave o alto. Esto es pollo amarillo natural o blanco. Temperaturas entre 50 y 56 ó 57°C. Después de desangrar hay que escaldar los pollos sumergiéndoles en un tanque por 1,5 a 3,5 minutos, dependiendo de la temperatura del agua. El escaldado hace más fácil la remoción de las plumas, si se mantiene una temperatura uniforme. Cuando la temperatura es muy alta, las canales se decoloran debido a una pérdida de humedad desapareja. Si el ave está viva cuando entra en el tanque escaldado, la tráquea, el esófago, la molleja, los pulmones y los sacos aéreos se contaminan con el agua. La canal resultante tendrá un aspecto rojizo. Además, los pulmones se colapsan y es difícil extraerlos, o pueden gotear según las vísceras son transportadas por la planta. Los pollos salen del escaldado y pasan por una serie de extractores diseñados para eliminar las plumas del cuerpo, las alas, el corvejón y el cuello. El desplumado resulta mejor cuando los extractores están situados cerca del tanque de manera que la temperatura del cuerpo del ave se mantiene alta durante la operación.

DESPLUME. Es un paso muy delicado; si las máquinas no están correctamente ajustadas o el tiempo es excesivo (normal 2 minutos) aumentarán los daños a la piel (sobre todo en muslos) incluso con desgarros, y las fracturas y dislocaciones de muslos y alas; o bien quedará un número excesivo de cañones de plumas en la canal. Lógicamente es más difícil realizar un buen desplumado si el tamaño de las canales es muy desigual.

El desplumado es el principal punto de contaminación cruzada, tanto por microorganismos fecales como procedentes de la piel, plumas y suelo. Es la etapa

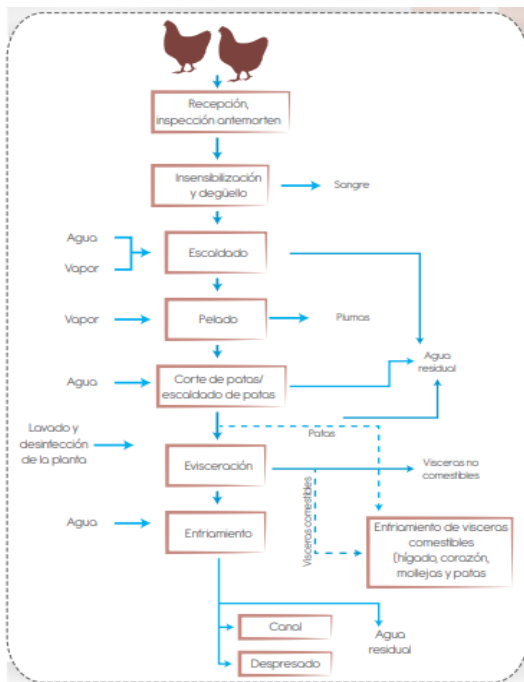
más importante por lo que se refiere a la contaminación con *Pseudomona*, *Clostridium*, *Campylobacter* spp, *E.coli* y *Salmonellas*.

EVISCKERACIÓN MANUAL. La evisckeración manual es una operación en la que es frecuente la contaminación cruzada entre las canales, a través de las manos de los operarios, pero si esto ocurre es aconsejable que los operarios utilicen utensilios y equipo desinfectado en cada rotación. La moderna maquinaria empleada para la evisckeración automática es más segura en este sentido.

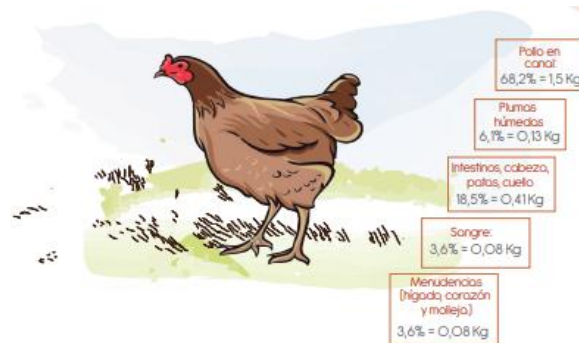
El lavado de las canales después del desplumado y de la evisckeración y antes del enfriado sustituye la capa de líquido superficial de las canales por una capa de agua limpia. Durante esta operación se eliminan por arrastre muchos microorganismos y se reduce su contaminación superficial en un 90% aproximadamente.

Un aspecto que debe destacarse también es que el agua de lavado aporta a las canales muchos microorganismos psicótrofos (especialmente *Pseudomonas* spp).

Diagrama de flujo del proceso sacrificio 1 - Rendimiento proceso de producción pollo 2 - Consumos de agua planta de beneficio 3



Mes	Volumen de sacrificio	Agua (m³)	Litros/pollo
Enero	542.877	14.223	26,20
Febrero	496.064	18.223	36,74
Marzo	571.381	16.658	29,15
Abril	521.916	15.804	30,28
Mayo	512.361	15.162	29,59
Junio	537.600	13.450	25,02
Julio	445.960	12.490	28,01
Agosto	544.961	9.654	17,72
Septiembre	595.938	12.908	21,66



Fuente: Autor

PRE-REFRIGERACIÓN (OREO). Después de enfriadas, se cuelgan en una línea de goteo que debería haber en la planta de beneficio, generalmente por 2,5 a 4 minutos para controlar la humedad que han adquirido.

- **POR AIRE:** la piel pierde brillo y se reseca. Si hay zonas de epidermis dañada adquieren color parduzco. Se previene con un duchado previo de las canales y con adecuada humedad relativa y velocidad del aire en el túnel.
- **POR INMERSIÓN EN AGUA:** no sucede lo anterior, pero aumentan las posibilidades de contaminación microbiológica, y hay que controlar la absorción de agua por las canales. El color de la piel también puede verse alterado por la inmersión de la canal en ácidos orgánicos con el fin de reducir la contaminación superficial. En función de la concentración utilizada se produce un mayor o menor oscurecimiento, y también una cierta tonalidad amarilla, menos acusada si se emplea ácido propiónico.

ALMACENAMIENTO. El enfriado de las canales impide el crecimiento de algunos microorganismos. Un retraso en la aplicación del frío supone, por tanto, un posible crecimiento microbiano. Durante el almacenamiento en refrigeración, se observa un aumento en el número de microorganismos psicótrofos. La duración de la vida útil de las canales de pollo está en relación con el grado de contaminación inicial y con las condiciones de almacenamiento.

PRINCIPALES PROBLEMAS DE MANEJO.

- **Roturas del Intestino en la Evisceración:** se dan con más frecuencia en los ayunos largos, de más de 12-14 horas. Se produce una pérdida de la integridad de la mucosa del intestino, el cual pierde un 20% de su resistencia a la rotura al estirarlo entre 6 y 18 horas de ayuno. El contenido de los intestinos se vuelve muy fluido por salida de agua intracelular y fermenta; a partir de las 12-14 horas la forma del intestino pasa de plana a redonda debido a los gases que se producen. Todo ello aumenta las posibilidades de contaminación de la canal por ruptura intestinal, máximas a las 24 horas de ayuno.
- **Riesgos de contaminación biliar:** particularmente en la evisceración automática, pues la vesícula biliar está repleta. Su tamaño y longitud aumentan a partir de las 12 horas, y también lo hace la presencia de bilis en las mollejas, que pasa del 30 al 70% entre 9 y 18 horas.

- El aspecto y rendimiento del hígado: los pollos que ayunan, su hígado aparece de color claro, como si contuviera un exceso de lípidos, aunque no se han hallado diferencias ni en su cantidad ni en su composición. Al prolongar el tiempo de ayuno el hígado se vuelve progresivamente más oscuro y disminuye la proporción de hígados de aspecto dudoso o rechazable, pasando del 5,5 al 2% al aumentar el ayuno en granja de 4 a 8 horas. El % del hígado respecto al peso vivo disminuye entre 6 y 12 horas de ayuno total.
- Los Hematomas: son una de las principales causas de las canales mal clasificadas. A diferencia de las simples hemorragias, en los hematomas se observan daños de las células del epitelio y de los vasos, pero no hay ruptura y extravasación. Generalmente se producen en las últimas 12 horas de vida del pollo. En el 90% de los casos los hematomas en pechuga se deben a golpes y compresión, por amontonamiento de las aves durante una recogida poco cuidadosa. Por lo cual se suelen observar notables diferencias según los días y equipos de recogida.
- Las Magulladuras: Son lesiones menos definidas y extensas, las más frecuentes son los arañazos en el dorso o a la altura de la articulación coxofemoral; si son recientes (color rojo brillante), son achacables a un mal manejo de los operarios y/o guacales en mal estado.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Al realizar la práctica de fortalecimiento empresarial en la compañía, se evidencia mayor control en sus operaciones diarias, destacándose la aplicación del manual de procesos contables e informe de resultados de la compañía a cierre de mes.

En cuanto a la gestión fiscal se logra elaborar los impuestos con anticipación, no solo para determinar su valor y establecer el presupuesto sino para la ayuda en la toma de decisiones gerenciales.

En la siguiente tabla se presentan los principales resultados alcanzados en el desarrollo de la práctica en fortalecimiento empresarial en la empresa.

Tabla 2. Resultados alcanzados en la práctica profesional en fortalecimiento empresarial

IMPACTO	
ACADÉMICO	PRÁCTICO

Correcta operación del ciclo contable y procesos de la contabilidad financiera.	Creación de formatos en Excel para el registro de operaciones.
Contabilidad administrativa facilitando la planificación de las operaciones.	Manual de procesos contables para la correcta organización de la empresa.
Contabilidad de inventarios como activo mayor que se debe analizar su movimiento para obtención de resultados óptimos.	Se realiza inventario físico de los activos y mercancías.
Profundización en la norma tributaria y normatividad, para la correcta gestión fiscal.	Se ayuda en la elaboración de impuestos como lo son Retención en la Fuente e IVA.
Se aplican los conocimientos de técnica contable para la debida elaboración de informes que ayuden a la planificación.	Se elaboran informes en Excel para la correcta organización del formato de presupuestos, estado de cartera y cuentas por pagar.
Análisis de los resultados obtenidos por los estados financieros para la debida asesoría en la toma de decisiones gerenciales.	A cierre de mes con el registro de información contable, se procede a crear tablas dinámicas, para establecer los estados de situación financiera, estado de resultados.

Fuente: Autor

En la práctica se logran aplicar los conocimientos vistos en la institución, obteniendo una mayor experiencia en el campo contable, asesoramiento a la Gerencia en la toma de decisiones.

En cuanto a las actividades de fortalecimiento empresarial se refleja una correcta organización en la empresa, mayor proyección y posicionamiento en el mercado.

Finalmente, el grado de compromiso y responsabilidad fue importante, toda vez que era necesario para establecer resultados óptimos en la compañía.

5. CONCLUSIONES

- Mediante el estudio realizado al proyecto de empresa, se pudo determinar que tanto los aspectos del mercado como los técnicos y financieros, indican todas las posibilidades que demanda la empresa ya que estas arrojan una buena utilidad.
- El estudio de mercado estableció que tanto la oferta como la demanda del proyecto presentan una actividad amplia y constante, puesto que el pollo es un bien necesario dentro de la canasta familiar y además es de fácil adquisición.
- De acuerdo al estudio técnico se pudo identificar el análisis del proceso de producción, los requerimientos y necesidades como: materias primas, mano de obra, maquinaria necesaria, plan de manufactura, inversión requerida, tamaño y localización de las instalaciones, forma en que se organizará la empresa y costos de inversión y operación, para el buen desarrollo de la empresa tanto en la parte administrativa como en la parte de producción.
- Teniendo en cuenta el estudio financiero la empresa comercializadora de pollo Emanuel durante su primer año recupera su inversión, su cartera morosa ha disminuido y ha logrado mantener variedad y adquisición del producto a sus clientes ofreciendo diversos medios de pago, arrojando una buena utilidad, la organización tiene el mercado objetivo establecido y además no se tiene que invertir en terrenos lo cual reduce el valor de la inversión.
- La correcta organización administrativa y contable desde sus inicios en cualquier compañía, logra una proyección empresarial y facilita la toma de decisiones; hoy en día, Comercializadora Emanuel muestra una adecuada organización interna y ha iniciado estrategias para la planeación financiera y administrativa.
- Se reflexiona sobre la importancia de la responsabilidad que se tiene como futuros Contadores al asesorar en forma oportuna, eficaz e integra; y conforme a sus resultados ayuda de manera significativa a la administración; adicionalmente adquiere mayor seguridad y experiencia en los procesos contables y tributarios que requieren las microempresas.
- Al tener actualizado las operaciones de la empresa mes a mes, es adecuado para la administración tomar decisiones acertadas, que con ayuda del manual de políticas y procedimientos permite estandarizar los

sistemas de trabajo y actividades de cada colaborador, logrando optimizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- El valor de los activos e inventarios estaba muy elevado en los estados financieros anteriores, que para el año gravable fueron ajustados a un valor razonable, esto debido a que en el pasado se generaban los impuestos a última hora y sin su debida revisión, al tener la información a tiempo se logra realizar de manera oportuna evitando sanciones y/o multas.
- Los informes básicos como el presupuesto ayudan a fijar objetivos y planear recursos, además de coordinar, controlar y comparar los resultados obtenidos, lo que permite a la Gerencia la elaboración de los estados financieros de forma oportuna dando a conocer el resultado de sus operaciones, entre ellos gastos excesivos y búsqueda de nuevos ingresos para mejorar la rentabilidad.

6. RECOMENDACIONES

- Cotizar y analizar las propuestas de adquisición de un nuevo sistema de computación que incluya las herramientas o módulos contables-financieros para la actualización y consulta de la información.
- Mantener el producto en el mercado.
- Sostener los diversos medios de pago a sus clientes, manteniendo un control de cobro de cartera riguroso.
- Revisar, actualizar y mejorar las políticas y procedimientos de las áreas de ingresos y cuentas por cobrar e involucrar al personal relacionado, de forma directa e indirecta, para incorporar mejores prácticas.
- Mantener un óptimo nivel de inventarios para cumplir con la demanda.
- Establecer políticas para alcanzar certificaciones que garanticen la calidad para generar ventajas competitivas.
- El seguimiento oportuno a los saldos por cobrar de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos logra que se minimice el riesgo de incobrabilidad de las cuentas, al clasificar los casos según sea el resultado.
- Mantenerse actualizado respecto a la evolución de la competencia, fundamentalmente en lo que a precios se refiere.
- Seguir ofreciendo variedad en la adquisición del producto a sus clientes.
- Crear e implementar la política de provisión de cuentas incobrables, que permita cuando sea requerido realizar ajustes de forma directa a la provisión, y no afectar las utilidades retenidas de otros períodos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams y Roberts. (1993). Effective Progress & Performance Measurement - Modelo EP2M.

Casero, M. D., Rodríguez, M. C., & Macías, E. C. (2013). Respuesta a la implantación exitosa de la estrategia en las universidades públicas españolas. Revista de Educación 361.

Gitman, L. J. (2012). Principios de Administración Financiera.

Goldratt, E. M. (1998). Un Enfoque Gerencial de la Teoría de las Restricciones - The Goal.

Herrera Muñoz, L. S. Díaz Realpe, X. (2018). Propuesta de Mejora en el Proceso de Recaudo de Cartera a una Universidad. Trabajo de Grado Especialización. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas. Administración Financiera. Bogotá.

Kaplan & Norton 2000, López & Hernández 1999, Adams & P. Roberts. (s.f.). Aportes en libros e Investigaciones de Sistemas de Gestión.

López & Hernández, (1999). Sistema Integrado de Gestión de la Estrategia y Resultados.

Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (2000). Mando de Cuadro Integral. Gestión 2000.

Rivera & Restrepo. (2000). Restricciones Físicas y Restricciones Políticas.

Ross, Westerfield & Jordan. (2000) Estudio y Política de Crédito.

SENA, (2008) C&C CARTERA Y COBRANZAS - Grupo 71011. Disponible desde: <http://carteraycobranzas.blogspot.com.co/2008/04/escritura-del-departemaneto-de-cartera.html>

Universidad Nacional de Colombia. (s.f.). Recuperado el 20 de 11 de 2018, de <http://unal.edu.co/la-universidad/naturaleza.html>

Westerfield, R. W., & Ross, S. A. (2009). Fundamentos de Finanzas Corporativas.