



**ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CARTERA EN LA
EMPRESA DISTRICLINICOS ALFA S.A.S.**

Práctica Empresarial

**Presentado por
Marlon Danilo Robles Almeida**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER Facultad
de ciencias socioeconómicas y empresariales
Tecnología en Contabilidad Financiera Virtual**

Bucaramanga / Santander

27/04/2022



**ESTABLECIMIENTO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CARTERA EN LA
EMPRESA DISTRICLINICOS ALFA S.A.S.
Práctica Empresarial - Virtual**

Presentado por

Marlon Danilo Robles Almeida

**Informe de práctica para optar al título de
Tecnología en Contabilidad Financiera**

DIRECTOR

Omar Hernán Nova Jaimes

E-INNOVARE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Contabilidad Financiera Virtual
Bucaramanga – 27/04/2022

Nota de Aceptación

APROBADO


Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por darme la oportunidad de dar un paso más de mi formación profesional.

A la Unidades Tecnológicas de Santander, a cada profesor que ha sido participe de este proceso, gracias por cada enseñanza que me han aportado con sus valiosos conocimientos, que hicieron que cada día pudiera crecer y mejorar como profesional, gracias a todos y cada uno por su dedicación, comprensión y paciencia. Agradezco especialmente, también a la empresa DISTRICLINICOS ALFA SAS por darme la oportunidad de compartir aquellos conocimientos que he adquirido a nivel tecnológico, y para finalizar por darme la oportunidad de aportar ideas que pueden ser beneficiosas a la compañía en un futuro.

Marlon Danilo Robles A.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por darme la oportunidad de ejercer una carrera tecnológica y darme la sabiduría y el conocimiento para ir culminando esta etapa. de manera muy especial a mi Familia, por ser la principal impulsora de mis sueños. A la empresa Districlinicos alfa sas, por abrirme las puertas y permitirme el realizar todo el periodo de la práctica empresarial, asimismo al Sr. Iovanny Rodríguez y Santiago Rodríguez y Jackeline Toloza por creer firmemente en cada paso y aporte que he dado en el transcurso de la práctica, por corregirme, darme consejos y enseñanzas.

Para finalizar, quiero agradecerle a cada profe que hizo posible esto, por haber compartido sus conocimientos en el transcurso de la elaboración de este trabajo de grado, y asesorarme gentilmente como un docente.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD	11
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	12
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	15
2.3. OBJETIVOS.....	17
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	17
3 MARCO REFERENCIAL	19
4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	23
4.1. ANALIZAR LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN EN CARTERA:	31
4.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ENCONTRADO CON LOS JEFES DE LOS DEPARTAMENTOS DE DISTRICLINICOS ALFA S.A.S.	31
4.3. EVALUACIÓN Y ESTUDIO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROYECTO	33
4.4. OBSERVACIONES DE LAS MEJORAS A IMPLEMENTAR	33
5 RESULTADOS	34
6 CONCLUSIONES.....	35
7 RECOMENDACIONES	36
8 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Organigrama de la empresa	18
Ilustración 2 Plataforma usada por la empresa	38
Ilustración 3 OFFICE)	39
Ilustración 4 ingreso a el sistema usado por la empresa	40
Ilustración 5 pestañas de informes del software de la empresa	40
Ilustración 6 implementación de pestañas del software de la empresa	41
Ilustración 7 búsqueda de los proveedores o clientes de la organización	42
Ilustración 8 búsqueda de proveedores y clientes.....	42
Ilustración 9 evidencia de búsqueda de clientes dentro del software	43
Ilustración 10 descripción de tareas que sean claves para el desarrollo de software	44
Ilustración 11 verificación de facturas	44
Ilustración 12 conciliación entre cliente y proveedor	45
Ilustración 13 conciliación entre cliente y proveedor	46
Ilustración 14 correos enviados para evidencia de conciliación	47
Ilustración 15 revisión de correos encontrados	48
Ilustración 16 acta de confirmación firmada por dos partes.....	49
Ilustración 17 acta de confirmación firmada por dos partes.....	50

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1 Desarrollo de la actividad para verificar la información para agilizar el proceso comunicación con el cliente.</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2 Implementación de formatos para seguimiento y conciliación de cartera.</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3 Gestionar mediante este proceso apoyo para la optimización de recursos financieros.</i>	<i>28</i>

INTRODUCCIÓN

La administración de cartera pertenece a los procesos de más grande trascendencia para una organización o institución o empresa (Herrera & Díaz, 2018), prácticamente debería estar entrelazada con las otras zonas, de tal forma que se suministre información actualizada de forma continua sobre el estado de cada cuenta por cobrar.

Es de esta forma, que el desarrollo de la actividad económica de una organización, la prestación de su servicio o la comercialización de un producto representa un derecho a recibir unos beneficios futuros reflejados en las cuentas por cobrar, (Giraldo & Ayala, 2016).

Nos encontramos en un mundo empresarial exigente donde la competitividad ha sido un factor muy importante en los últimos años y encontrar los mejores medios es crucial además del acceso a diferentes mercados Districlinicos Alfa S.A.S.

Es una empresa líder en el mercado farmacéutico nacional y logra sus objetivos con vocación de ser una empresa responsable y puntual, se caracteriza por la distribución de medicamentos de muy alta calidad, comprando sus productos directamente del laboratorio Districlinicos Alfa S.A.S, a falta de lineamientos, normas y políticas que rijan el crédito y la cobranza, en vista de lo anterior, ha elaborado un manual de cartera; que va desde la investigación de las carteras vigentes hasta el desarrollo de nuevos procedimientos; para que los jefes de departamento corporativos de cartera puedan cumplir y mejorar el pago dinámica.

Dado que financieramente el rubro cuentas por cobrar representa el 22.84% de las ventas a crédito, es necesario que la empresa aplique procedimientos que ayuden al control y administración de la cartera. El compromiso relevante obliga a las entidades a desarrollar recomendaciones de gestión de cobro para cumplir mejor con sus obligaciones a corto y largo plazo.

Por lo tanto, se propone aplicar un manual de cartera siendo un instrumento financiero en Districlínicos Alfa Sas De Colombia para diagnosticar el posible impacto de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, y analizar cómo las decisiones que afectan a la estructura financiera y accionarial de una empresa.

Se describe el diseño metodológico en cuanto al diseño y cumplimiento de los objetivos de la práctica, para posteriormente mostrar los resultados de forma descriptiva. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

La empresa DISTRICLINICOS ALFA SAS es una empresa importadora y comercializadora de dispositivos médicos quirúrgicos, con presencia en el mercado nacional desde el año 1995, la empresa cuenta con una gran experiencia comercial y cumpliendo con las exigencias más rigurosas del mercado. La empresa esta direccionada y ubicada en el departamento de Santander, en la ciudad de Bucaramanga y su domicilio es CRA 31 52 A13/15 barrio antiguo campestre.

NIT: 900712476-2

DISTRICLINICOS ALFA SAS, empresa santandereana dedicada a la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos, tiene desde hace muchos años el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios, lo que le ha permitido posicionarse como una de las empresas más importantes del Comercio de Colombia La empresa se beneficia de su compromiso con la eficiencia, calidad y confiabilidad de sus productos, caracterizándose por contar con recursos humanos calificados que contribuyen a la concreción de los proyectos y metas de la empresa a partir de la mejora continua de sus procesos.

DISTRICLINICOS ALFA SAS Está formada como una SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA. Su función principal son las actividades dedicadas a la venta de insumos quirúrgicos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

Nos encontramos en un mundo empresarial exigente y en los últimos años que establece que la competitividad es un factor muy importante y encontrar los mejores medios y formas es crucial para llegar a diferentes mercados. (Benavides, 2001)

Districlínicos es una empresa líder en el mercado farmacéutico nacional, ha logrado con dedicación su objetivo de convertirse en una empresa responsable y puntual, se caracteriza por la distribución de medicamentos de muy alta calidad, comprando sus productos directamente al laboratorio. (C, 2010)

Districlínicos, no cuenta con lineamientos, normas y políticas que regulen el mismo crédito y cobranzas, y en vista de lo anterior, han elaborado un manual de cartera; que va desde la investigación de carteras vigentes hasta el desarrollo de nuevos procedimientos; para que los jefes de departamento de cartera corporativa puedan cumplir y mejorar la dinámica.

Tiene un patrimonio de 5.493.407.000 COP y ha generado ventas en el rango de “10.000.000.000 a 20.000.000.000 COP” en el 2020 con un resultado anual “menos de 1.000.000.000 COP”.

La empresa Districlínicos tiene más de 200 empleados dedicados a las labores funcionales de la organización, de lo cual se establece que estas labores no son realizadas solo por una persona, verificando la necesidad de la empresa de establecer manuales de procesos en diversas funciones otorgadas por la empresa a sus empleados.

Para nadie es un secreto que la existencia de manuales de cartera permite que la empresa tenga claro que quiere hacer y de qué manera desea hacerlo, también se establece que, frente a la falta de manuales, hay una serie de variables que afectan directamente el desarrollo de las operaciones internas, siendo tales como:

1. Ausencia de un manual de operaciones que establezca claramente los objetivos, funciones y responsabilidades de cada area operativa.
2. Definición de estructura.
3. Ausencia de benchmarking de las empresas que también figuran en el sector de servicios.
4. Ausencia en claridad de tareas en el sector contable.
5. No existen políticas claras de originación de préstamos y lineamientos para una adecuada cobranza.
6. El alcance y determinación del crédito no tiene en cuenta el impacto contable y financiero de las empresas estudiadas, por lo que se evidencia que la cartera es de difícil recuperación.
7. El impacto del crecimiento de la cartera en el flujo de caja muestra un deterioro en la imagen positiva de la empresa, lo que sugiere la necesidad de un rumbo definido.

El impacto de una mala gestión de la cartera puede tener un impacto en la liquidez de una empresa.

Las decisiones de los directores no son las más eficientes porque no se determina su alcance e importancia en el momento de la toma de decisiones. En resumen, se puede observar que la concesión de crédito de las instituciones a los clientes tiene tanto ventajas como desventajas, aumentará el número de clientes favoreciendo así el aumento de las ventas, pero también se puede decir que es

desfavorable. Si no tiene políticas de crédito y cobranza adecuadas para recuperar esos valores monetarios, creará un déficit de ingresos.

A continuación, se presenta una formulación del problema para esta propuesta de investigación, la cual nos dará una idea de hacia dónde queremos llegar en el desarrollo a lo largo del trabajo, ayudando así a comprender los factores que influyen en el cobro oportuno. cartera de inversiones.

¿CUÁL ES EL SISTEMA DE POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRO DEL MANUAL DE CARTERA PARA ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA DISTRICLINICOS ALFA PARA FORTALECER EL FLUJO DE EFECTIVO Y AYUDAR A LOS SOCIOS EN LA MEJORA DE TOMA DE DCISIONES?

2.2. Justificación de la Práctica

Con la finalización e implementación del Manual de Políticas de Gestión de Recuperación de Cartera Vencida, los objetivos a alcanzar son claros: abordar los problemas de flujo de efectivo que afectan a las clínicas en la actualidad, permitir que el personal maximice su tiempo, mejorar las métricas de la cartera y aumentar los planes de adopción. la actividad de recolección, lo que generó un gran desafío para el desarrollo de este trabajo. (C.A, 2006)

Una de las razones que justifica esta investigación corresponde a las leyes y reglamentos que caracterizan la existencia de sistemas de control en las entidades públicas y privadas, por tal motivo el presente trabajo de investigación se basa en el diseño de sistemas de indicadores y procesos de optimización en la especificación de los controles necesarios para lograr las metas propuestas por la empresa, en base a mejorar la sección de cuentas por cobrar para ajustar el alcance de la cartera en el estado de resultados y balance de la empresa, con ello aumentar la productividad y aumentar la productividad de “Districlinicos ALFA”, por lo tanto, con el desarrollo de este trabajo, ha ganado el derecho a un conocimiento integral de los recursos utilizados y las acciones realizadas, con el objetivo de evaluar su gestión para redefinir su estrategia si es necesario.

A nivel administrativo, se deben tener en cuenta los enormes beneficios de contar con un manual de políticas dedicado a la gestión de los cobros de cartera, ya que además de ser una herramienta para asegurar la organización del proceso, también ofrece la posibilidad de tratar otros riesgos externos En este sentido, los propietarios y socios que realizan esta investigación son el centro del escenario. (M, 2016)

Un factor muy importante que diferencia a una empresa del éxito o del fracaso es la formación continua que la empresa brinda a sus empleados en habilidades de

negociación para todo tipo de clientes, dominando situaciones tanto simples como complejas para lograr promesas de pago efectivas sin la necesidad de perder sus clientes.

En este orden ideológico, la gestión de cobranza se originó en tiempos muy antiguos, y hoy en día no es la excepción, cualquier transacción económica puede ser al contado o al crédito, dando como resultado cuentas por cobrar. Por lo tanto, la apertura del mercado, la competencia feroz y la tecnología, permiten a los emprendedores vivir en un nuevo entorno empresarial basado en la toma de decisiones basada en el riesgo. (Congreso de la republica de colombia , 2014)

Cabe resaltar que la empresa cuenta con un volumen de consumidores significativos de lo cual este manual aportara que se logre un mejor servicio ya bien sea predecible, consistente y confiable a costos razonables; estableciendo mediante el departamento de operaciones logisticas y contables, asegurando que se puedan cumplir los estandares, otorgados por la mismos organización frente a la diversificacion de cargos.

Antes de que se pueda desarrollar una política, se debe seguir una estructura y un proceso de planificación para responder a las preguntas básicas: qué, cuándo, dónde, quién y por qué. Cuando una organización está en proceso, se deben definir objetivos, funciones y tareas, responsabilidades y niveles de autoridad sin olvidar la asignación de recursos.

Este plan es a corto y largo plazo. Una vez que se completa esta fase de planificación, se pueden desarrollar políticas efectivas y guiar a la empresa hacia los objetivos establecidos.

Dado que las cuentas por cobrar representan el 22,84% de las finanzas y provienen de ventas a crédito, es necesario que la empresa aplique procedimientos

que ayuden a controlar y administrar la cartera. El compromiso relevante obliga a las entidades a desarrollar recomendaciones de gestión de cobro para cumplir mejor con sus obligaciones a corto y largo plazo. (Alvares S, 2017)

2.3. Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Diseñar un manual sirviendo como una herramienta o guía de consulta de información para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa

2.3.2 Objetivos Específicos

Verificación de información para agilizar el proceso comunicación con el cliente.

Implementación de formatos para seguimiento y conciliación de cartera.

Gestionar mediante este proceso apoyo para la optimización de recursos financieros.

2.4 Antecedentes de la Empresa

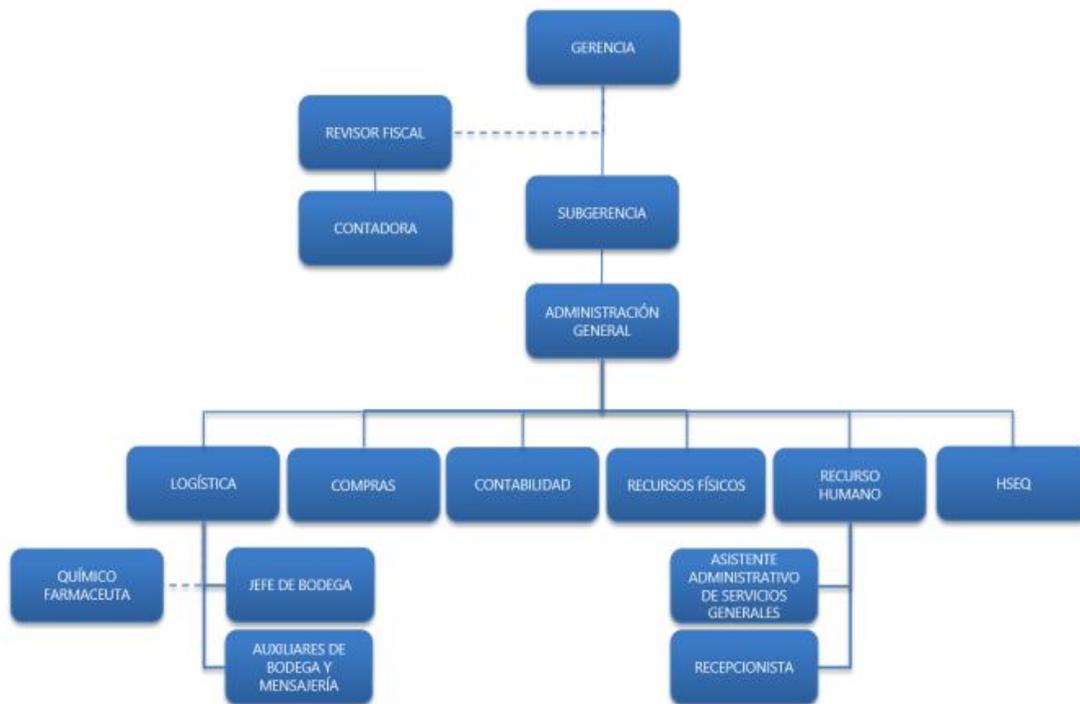
DISTRICLINICOS ALFA SAS es una empresa que fue creada en el año 2014 como una SAS que ha tenido muchos esfuerzos, emociones, anhelos de colaboradores que con gran dedicación han logrado alcanzar que sea una empresa super reconocida en el mercado y brindar oportunidades de trabajo a bastantes colaboradores y creando para ellos un estilo de vida basado en autosuperación personal y profesional.

DISTRICLINICOS ALFA SAS, empresa santandereana dedicada a la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos, tiene desde hace muchos

años el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios, lo que le ha permitido posicionarse como una de las empresas más importantes del Comercio de Colombia.

La empresa, gracias a su compromiso con la eficiencia, calidad y confiabilidad de sus productos, se caracteriza por contar con recursos humanos calificados que contribuyen a la concreción de los proyectos y metas de la empresa sobre la base de la mejora continua de sus procesos.

Ilustración 1 Organigrama de la empresa



Fuente:Propia

3 MARCO REFERENCIAL

Para la implementación del manual de gestión de cartera se debe tomar como referencia los conceptos de desarrollo de los siguientes autores:

Según (Reyes, 2004, pág. 4), menciona sobre el manual como Folletos, libros, carpetas, etc., en los que una serie de elementos de gestión se agrupan sistemáticamente de forma fácil de gestionar (operativa) para cumplir un propósito específico; guía y regulación del comportamiento ocurre en cada grupo humano empresa.

En ese mismo orden, Graham Kellogg (2010)

Este manual describe sistemas y técnicas específicas. Indica los procedimientos a seguir para completar el trabajo de todo el personal de la oficina o cualquier otro grupo de trabajo que realice funciones específicas. Los procedimientos escritos significan establecer correctamente una forma estándar de hacer algún trabajo.

Y para Terry G.R, “Es un registro escrito de información e instrucciones sobre los empleados que puede ser utilizado para orientar el trabajo de los empleados de la empresa”.

Mirando de cerca a los autores anteriores, se puede deducir que hay un acercamiento más cercano a la hipótesis de Graham, ya que se trata de un concepto holístico, lo cual es relevante para el propósito de diseñar el Manual de Políticas de Districlínicos ALFA, ya que se cree que la documento es fortalecer las estrategias específicas del sector financiero.

La gestión incluye muchas funciones diferentes dedicadas a la ejecución exitosa de las tareas; la gestión se trata de hacer las cosas, es la forma y el proceso de

cómo una organización logra metas u objetivos, y en este sentido la gestión también se considera un arte y una ciencia.

Amado Salgueiro mencionó que la gestión es “una serie de decisiones y acciones que conducen al logro de metas previamente identificadas”.

Según (Amat, 2016), menciona: “Organizacionalmente hablando, la gestión se refiere por tanto al desarrollo de las funciones básicas de administración, planificación, organización, dirección y control” lo que, según la encuesta actual, significa que es importante Considere la relevancia del control de gestión en cada organización ya que permite desarrollar un proceso organizado y coherente con las metas establecidas, como algo lateral permite saber cuándo hay deficiencias o cuando hay áreas que necesitan mejorar y tal talento encuentra soluciones a tiempo.

Otro concepto muy importante en este estudio son los indicadores de gestión, como lo menciona (Pérez J., 2016) al respecto:

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas del comportamiento y desempeño de los procesos, cuya magnitud puede indicar desviaciones en las acciones realizadas con respecto a algún nivel de referencia.

Corregir o prevenir caso por caso.

Según Jesús Mauricio Beltrán Jaramillo, “Las métricas de gestión se vuelven los "signos vitales" del tejido y su seguimiento continuo permiten el establecimiento de condiciones y la identificación de diversos síntomas derivados del normal desarrollo de la actividad.

Por ello, los investigadores coinciden con la valoración de José Antonio Villagra de que “un elemento clave para empezar a gestionar con éxito una organización es entender cómo se generan los resultados empresariales”.

El brillo es una no conformidad que afecta el valor de la factura en parte o en su totalidad de prestación de servicios médicos, encontrados por la entidad responsable del período de pago además de la revisión integral, que debe ser abordada por los proveedores de servicios de salud, es la razón por la cual es un término muy importante para esta encuesta.

La importancia de continuar con estos conceptos radica en que la factura de venta no es más que una herramienta de control financiero que debe cumplir con el artículo 617 del código tributario.

Esto significa que todo contribuyente que quiera conocer la última facturación ante la autoridad competente deberá adoptar un sistema técnico de facturación o su establecimiento o establecimiento podría ser sancionado. (Amart, 2018)

En cuanto a la política de recaudación, se realizará un análisis de su efectividad en función de su coherencia en la búsqueda de las metas de Districlínicos Alfa. Además, se realiza un análisis continuo de acuerdo a las condiciones y necesidades de la empresa. Esta política se difunde a todos los socios de la manera general plasmada en el Manual de Políticas de Gestión.

Antes de caracterizar una cartera, es necesario concretar el concepto de contabilidad como un sistema de información que recolecta datos, los procesa y luego almacena y distribuye la información a los usuarios que la necesitan. A través de este proceso se procesan datos para obtener posteriormente información financiera. Gracias a la contabilidad se registran las operaciones de la empresa, de donde se obtienen los cambios en los elementos patrimoniales, económicos y

financieros de la empresa estudiada, y se obtienen los resultados que conducen a la decisión.

Como herramienta de registro, utilizando cuentas contables establecidas de acuerdo con las NIIF, el registro de estas cuentas refleja los cambios en los elementos del patrimonio, gastos e ingresos, y permite recopilar información sobre los cambios resultantes y la determinación de sus saldos cuando sea necesario. (Morales & Morales, 2014), entonces se puede imaginar que el sistema contable sigue un proceso de la siguiente manera:

- Manipular o mover
- Documentos de Soporte Operativo
- Regístrese en el diario
- Transferir transacciones al libro mayor
- Consultar saldo
- Ajustes de cuenta
- Estados financieros

Tomando como referencia lo anterior, Gómez menciona los siguientes conceptos diferentes sobre un portafolio:

Sin lugar a duda, la intuición, la capacidad de prever el futuro y anticiparse a los competidores potenciales, es la base del éxito de cualquier inversión. Por otro lado, la comprensión de las variables que afectan las valoraciones de los activos y cómo se comportan es un apoyo esencial para aquellos que se aventuran en esta empresa de gestión de carteras difícil pero emocionante.

Otro concepto fundamental en el manual que es muy importante en una cartera es la mora, como la mora culposa o deliberada en el cumplimiento de una obligación u obligación. Por lo tanto, no toda mora en el cumplimiento por parte del deudor significa que hay mora en sus actos.

4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Para continuar, se presentará cada fase del proyecto para analizar y determinar el proceso de práctica empresarial a partir del 29 de octubre, el cual se inicia con un pequeño estudio en cada área de la empresa Districlínicos S.A.S dando instrucciones indicativas, Se implementarán destacando e Índices identificados como debilidades dentro de la firma:

Para cumplir con el primer objetivo, recopilar información para comprender cómo se desarrollará cada etapa, con el objetivo de identificar los puntos más críticos para la empresa.

Tabla 1 Desarrollo de la actividad para verificar la información para agilizar el proceso comunicación con el cliente.

Tipo	Elementos
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión, recepción y archivo de facturas de compra y venta 2. Generación y causación de documentos soporte y/o no obligados a facturar 3. Envío y conciliación de cartera con clientes y proveedores 4. Elaboración de recibos de caja y comprobantes de egreso 5. Contabilización de notas contables con gastos varios 6. Contabilización bajo nota contable de gastos mensuales de caja menor 7. Archivo y custodia de documentos contables de la empresa y sus diferentes procesos 8. Realización y revisión en proceso de inventarios aleatorios. 9. Envío de solicitud y revisión de valores de certificados de Rete fuente, Rete Ica y RUP 10. Manejo y supervisión de formatos administrativos, que ayudan a la mejor organización de la empresa
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sitio de trabajo ➤ Conexión a internet

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

- Computador
- Programas del computador
- Navegador Web
- Word
- Excel

Resultados

En base a lo realizado dentro de la organización se tiene en cuenta que se aprendió a contabilizar fuera de un software el cual es clave para el desarrollo de procesos, que permiten que la empresa tenga un mejor manejo dentro de la empresa & además que es clave que se pueda contribuir mediante este software para facilitar las tareas dentro de la empresa.

Nota: Tabla elaborada por el autor a partir de análisis sobre diseño de software.

Este listado de procesos es un indicativo de las actividades centrales del área contable en cualquier ente productivo, pero, obviamente, cada empresa y organización.

1. Revisión y recepción y clasificación de datos y documentos:

etapa consta de varios aspectos: recepción de datos y documentos de las áreas funcionales de la organización, que son los rastros de las transacciones económicas desarrolladas por la empresa. Tienen diferentes propiedades, por lo que es necesario determinar los criterios de clasificación según sus propiedades o su origen (originando sus dependencias). Entre ellas tenemos:

- Compras y adquisiciones: orden de compra y factura del proveedor.
- Desembolsos y pagos: comprobante de pago y cheque más la factura del proveedor.
- Entradas de efectivo: recibos de ingresos.
- Transacciones internas y ajustes de cuentas: notas débito y notas créditos o autorizaciones de personal directivo.

Acceso de los datos y comprobación de los requisitos para su recepción:

Es en este punto donde el principal problema que aborda la gestión contable es facilitar el acceso claro al procesamiento de datos definiendo las reglas del juego con los responsables del flujo de trabajo. Estas preguntas muestran los términos de la relación entre el campo de la contabilidad o sistemas de información y las áreas funcionales y procesos de trabajo de la organización. Su definición no debe ser casual, ya que la delimitación de las líneas de responsabilidad depende en última instancia de la calidad y eficiencia del trabajo contable. Por tal motivo, a continuación, se mencionan los requerimientos de insumos o temas de control de calidad de las materias primas a ser procesadas en los sistemas de información contable. Como principio básico para definir la calidad de la documentación, dado que estas son un reflejo de las operaciones, es necesario mencionar:

- a. La autorización y orden de la operación.
- b. El comprobante o soporte documental en el que se transcriban los detalles de operación y los requisitos legales.
- c. La justificación de los resultados de la operación. La razón o explicación de la operación o hecho registrado y su legalidad.

Procedemos a contabilizar a aquellas personas o empresa que no estén obligadas a llevar una factura electrónicamente o no obligados a facturar, la cual la contadora nos aclara o nos avisa en el momento de la elaboración del egreso o de una nota.

Primero debemos empezar a dialogar con el cliente o proveedor y nos dirigimos hacia ellos con la mejor actitud y le solicitaremos un estado de cartera la cual va a hacer validada por el personal del momento, la cual tiene que ser verificada manualmente y sistemáticamente, dado a eso ellos nos envían la conciliación y nosotros empezamos a validar lo que tenemos en el sistema y en físico y finalizando enviaremos un formato o un acta dándoles a conocer si existen

diferencia o no y se llega a un acuerdo para firmar un acta y por ultimo para los pagos de dichas facturas.

Tabla 2 *Implementación de formatos para seguimiento y conciliación de cartera.*

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Se consulta con los encargados de la empresa si tiene un formato de seguimiento de conciliación de cartera • En caso de no tener, se procede a elaborar un formato donde se evidencie las dos partes a conciliar la cartera cliente y/o proveedor • Conciliamos nuestra cartera con la de ellos, y se envía el formato elaborado donde se refleja el proceso detallado o si hay diferencia y se describen en dicho formato • Ya teniendo todo claro y la cartera ya sea revisada las dos partes firmaran, sellando el proceso y dar culminada la conciliación • Sitio de trabajo
Recursos	<p>Conexión a internet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Programas del computador • Navegador Web • Word • Excel
Resultados	<p>Se obtiene un proceso detallado de cada conciliacion que se haga y por lo tanto el formato se guarda y se seguirá utilizando para demás conciliaciones, agilizando y facilitando mas al elaborador a la hora de realizar el proceso.</p>

Nota: Tabla elaborada por el estudiante para ser llevada a cabo.

Son actividades donde se evidencia desde el momento que se genera la factura hasta la presentación de la cuenta de cobro donde existen varios documentos soporte.

el área contable y da una estructura a los procesos de trabajo de modo que interprete la realidad de las operaciones, su tamaño y los requerimientos de los usuarios. En algunas, se encuentra, por ejemplo, definido un proceso contable por

grandes grupos de activos, tales como el proceso contable para las cuentas por cobrar o deudores, así mismo, para la propiedad, planta y equipo, otro, para las cuentas por pagar, etc. De todos modos, los procesos contables expuestos aquí se realizan indistintamente para un centro de responsabilidad o para un grupo de activos.

Recaudo de cartera:

Son acciones o soluciones que la empresa hace para poder recaudar los dineros adeudados en diferentes tiempos o plazo.

Administración de cartera:

Es un proceso por el cual llevan un registro de aquellos dineros cancelados y/o recaudados donde se encuentran algunos documentos con los pagos correspondidos soportes de pago donde se manejan diferentes fechas de pago.

Edades de cartera:

Corriente: Es la que se encuentra de los términos establecido para pago.

Vencida: es aquella cartera que ha superado los días de pago establecido con los clientes

Cartera Vigente:

Son aquellas deudas que al día no se les ha cumplido el plazo de pago

La Conciliación de Cartera:

Es un método utilizado normalmente por las entidades donde se da a conocer los movimientos financieros en una fecha específica, refleja pagos, cobros y transacciones pendientes por la entidad.

Se hace con la cartera del cliente y la cartera del proveedor que se realizan mensualmente en la entidad. Cuando se efectúa este proceso se encuentran algunas diferencias que hacen falta por anexar o movimientos que están pendientes por reflejarse.

Su finalidad como lo especifica el nombre es lograr una igualdad en las carteras de los

clientes con los proveedores que a la fecha sean coherentes con los movimientos realizados.

Su importancia es vital para las organizaciones ya que se planea por medio de ella mostrar de forma real sus movimientos financieros.

El sistema de contabilidad es como el pegamento que mantiene unidas las partes de la organización y básicamente ayuda a los gerentes a desempeñar sus funciones con éxito. Para lograrlo, es necesario reunir a un grupo selecto de empleados calificados para desempeñar sus funciones con eficacia y para hacer la mejor contribución al desarrollo de la empresa; debe existir una cuenta única de las normas contables, sus definiciones y adaptadas a las necesidades de la organización Personas con conocimiento amplio y claro de todo lo relacionado con la implementación del Plan (PUC).

Tabla 3 *Gestionar mediante este proceso apoyo para la optimización de recursos financieros.*

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Se tendrá en cuenta el proceso en el momento de la toma de decisiones de la empresa y así ser un apoyo en las diferentes circunstancias o áreas de la empresa a la hora de presentar informes o hacer pagos, entre otros.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio de trabajo • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web • Word • Excel
Resultados	<p>Conocimiento y fortalecimiento del paradigma de la programación orientada a objetos, sus características, alcance, técnicas de desarrollo, métodos y funciones entre otros campos vinculados con esta misma.</p>

Nota: Tabla elaborada por el estudiante para ser llevada a cabo.

Para este tipo de actividades se tendrá en cuenta estos elementos para llevar a cabo la realización de cada actividad y así aportar para optimización de los recursos financieros de la empresa.

Software contable: es un sistema informático diseñado específicamente para ejecutar actividades de sistematización contables.

En esencia, es muy útil para simplificar las tareas asignadas vinculadas con la contabilidad de una organización, y, por ende, maximiza el tiempo y minimiza los errores del emprendedor.

Mejoramiento interno: serie de acciones que se ponen en marcha para acrecentar su buen nombre y producir buenos resultados dentro de una empresa.

Es un componente fundamental que permite a las organizaciones avanzar y obtener buenos resultados. Esta serie de acciones se han analizado sustancialmente como una secuencia técnica, dejando de un lado el factor humano y organizacional. También, en las publicaciones se han hallado una carencia en la reflexión teórica sobre cómo puede ser observado este tipo de sucesiones. Aquellas tareas nuevas indican que el Software contable puede ser estudiado como una mutación organizacional.

Efectividad y rapidez: capacidad de realizar las tareas a tiempo, de proporcionar un mayor control de cada movimiento de la empresa y de recopilar datos sobre el estado actual de la empresa con mayor eficiencia.

Responsabilidad de los empleados: estar comprometido con las obligaciones a las cuales se les debe dar una respuesta adecuada.

Sistema personalizado: se basa en el diseño de una aplicación única para un grupo de personas u organización en específico. De modo que, está proyectado para satisfacer las necesidades precisas que una aplicación tradicional y generalizada no podría conseguir.

Los recursos materiales juegan un papel importante en el sistema porque, dependiendo de la tecnología utilizada, se puede obtener información más rápida, eficiente y confiable.

Finalmente, se necesitan recursos económicos suficientes para implementar el sistema en la sociedad de acuerdo a las necesidades del mercado y de la empresa, contratar expertos para guiar el sistema y preparar a otros empleados y personal necesario para utilizar el sistema, entre otros costos. requerido por la SIC. Dado que el sistema de información es compatible con otros sistemas de la empresa, primero se debe estudiar todo el sistema de la empresa y luego los detalles del sistema de información. Los empleados suelen utilizar organigramas para describir las relaciones entre los componentes de la empresa, como departamentos, oficinas y empleados. Aunque los organigramas pueden mostrar con precisión las relaciones formales entre los componentes, no ilustran cómo funciona un sistema de negocios porque no se pueden determinar muchos detalles importantes.

En otros términos, son las condiciones sin las cuales no opera con eficiencia un buen sistema contable. Son los parámetros para la creación del sistema, a saber:

- a. La contabilidad y la información contable sirven de apoyo para tomar decisiones.
- b. La contabilidad es un instrumento para evaluar la gestión de los administradores.
- c. El modelo de sistema contable a diseñar es una base y un complemento de los instrumentos de control administrativo.

de la gestión de los administradores sobre el patrimonio de la empresa.

d. El modelo de Sistema de Información Contable una vez puesta en marcha, para que funcione y se logren sus objetivos, debe ser sujeto a una administración efectiva y eficiente.

Acá se puede observar algunas actividades y/o recomendación o situaciones de más, relacionadas con los procedimientos ya mencionados en las anteriores tablas, y algunas correcciones o circunstancias que pueden suceder a la hora de hacer el proceso de conciliación de cartera.

4.1. Analizar las actividades que se ejecutan en cartera:

Se establece que la empresa Districlínicos S.A.S no cuentan con un manual de cartera lo cual mes a mes retrasa sus métodos de pagos y también métodos de cobranza al público o pago a proveedor, ocasionando que las cuentas no sean tan claras, además entre problemas se establece que la empresa tiene una rotación promedio de cartera de 30 y 60 días, sin embargo la cartera en mora (mayor a 61 días), tiene una participación del 3% . La cartera que supera los 180 días se encuentra en cobro jurídico.

4.2. Planteamiento del problema encontrado con los jefes de los departamentos de Districlínicos alfa S.A.S.

Para una buena gestión de la cartera, el director tendrá en cuenta las siguientes políticas que rigen este proceso:

Debido a que la empresa Districlínicos S.A.S tiene cuentas por cobrar con diferentes vencimientos, el administrador de cartera debe monitorear semanalmente la gestión de cobranza.

- La gestión de cartera siempre tendrá una postura y actitud negociadora o conciliadora para evitar entrar en el cobro judicial.

- Los gestores de cartera deben mantener actualizada su base de datos de clientes.
- Para líneas de crédito, es necesario autorizar el monto del financiamiento por parte de la gerencia.

Los administradores de cartera deben realizar diferentes acciones operativas, las cuales son:

1. Se deberá llamar a los clientes los viernes de la semana para buscar un horario adecuado para comunicarse directamente con el responsable del pago, para ello deberá llenar el formulario.
2. Cuando un cliente incumple, se enviará una carta
3. Recibe pagos en documentos físicos y correos electrónicos, donde se recuerdan fechas de pago, facturas vencidas y pagos pendientes.

Procedimiento de daños

1. Se cobrará una tarifa prelegal cuando la factura venza después de 60 días.
2. Se enviará una carta firmada por el representante legal de la empresa informando al cliente del delito y la intención de la empresa de no seguir otros casos que puedan perjudicarlo.
3. Se puede establecer un acuerdo de pago con el cliente, dejando claro que no se puede violar el acuerdo, ya que esto daría lugar a un cobro legítimo.

Procedimiento de Recaudación Legal

1. Los administradores de cartera continuarán cobrando honorarios legales si las facturas tienen más de 120 días de vencimiento.

2. Todos los documentos serán entregados al abogado contratado por la empresa, quien realizará la recuperación de la deuda correspondiente.

3. Una vez cobrada legalmente la cartera, la única persona con autoridad para establecer un acuerdo será el abogado del caso.

Política de préstamo para clientes existentes

1. El límite de crédito se incrementará debido al buen comportamiento de pago de los clientes.

2. Las cuotas serán aprobadas por la gerencia.

3. Los clientes deben cumplir con los requisitos del administrador, las personas naturales y jurídicas deben presentar Rut, Cámara de Comercio, Referencia Comercial, Estados Financieros de los dos últimos períodos y Declaraciones de Renta.

4.3. Evaluación y estudio de los resultados obtenidos en el proyecto

Se dio el aval para llevar a cabo el proceso de desarrollo del proyecto.

4.4. Observaciones de las mejoras a implementar

Se establecen las siguientes:

- Implementar un sistema contable nuevo.
- Adquirir la suficiente capacitación a los trabajadores contables.
- Actualización en software de computadores.
- Generar un mayor orden en pagos de clientes y proveedores, en impresiones & envíos por correo.
- No generar mayor cobro de 90 días, o pagos con proveedores.

5 RESULTADOS

Se establecen los siguientes resultados una vez realizado el diagnóstico externo e interno, descrito los elementos del sistema de información contable, establecer las relaciones entre los componentes del sistema de información y finalmente, el diseño del sistema de información contable, para la empresa en este caso Districlinicos S.A.

En conclusión, se verifico que la información para agilizar el proceso comunicación con el cliente, se dio conforme al proceso realizado en la fase 1 expuesta en el desarrollo del trabajo, lo cual conllevo a implementar los formatos para dar seguimiento a la conciliación de la cartera; para así poder lograr gestionar mediante este proceso apoyo para la optimización de recursos financieros. Cumpliendo así a cabalidad con el objetivo general y dando respuesta a la pregunta problema formulada mediante hipótesis.

6 CONCLUSIONES

La empresa DISTRICLINICOS ALFA SAS cuenta con herramientas digitales elementales para el desarrollo del Programa Contable; La herramienta electrónica (software contable) posibilita a la compañía el orden de la información, la generación de soportes en tiempo real y el desempeño eficaz de los datos construyendo carpetas de acuerdo con el método que se sistematice para su siguiente almacenamiento, control y revisión en casos donde se ocupe, evitando la acumulación de papel y pérdidas de documentos.

-Sin embargo, DISTRICLINICOS ALFA SAS muestra incidencias en la digitación de información y datos contables en el Programa contable World Office generando un retraso en el instante de automatizar los registros de ingresos debido a que la herramienta maneja su desempeño bajo un proceso constante de paso a paso.

-Referente a la recolección de ingresos, la aplicación posibilita filtrar la información según la exploración que se desee desarrollar, debido a que ejemplificando en el estudio de cuentas bancarias el código permitió mirar en el transcurso de los meses que las cuentas como Banco Bogotá, Davivienda y Bancolombia manejan más grandes ingresos a comparación de los otros bancos.

7 RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa DISTRICLINICOS ALFA SAS la implementación de capacitaciones sobre las actualizaciones del software contable World Office, cuyo fin es proporcionar las competencias de los empleados en el manejo de la herramienta disminuyendo errores.

Se sugiere al personal contable que desarrolle la sistematización de las ganancias, hacer ejercicios de escritura. Del mismo modo, se propone a la organización llevar a cabo tácticas de control con el fin de minimizar los errores en la digitación de los datos contables.

Para futuras practicas se propone reducir el alcance de la recolección de información por cuentas bancarias para días en concreto, debido a que la organización DISTRICLINICOS ALFA SAS maneja un protocolo de confidencialidad lo que no posibilita un estudio largo de los movimientos de ingreso por mes.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvares S, D. ,. (2017). *el control de la cartera de clientes y su incidencia en la informacion financiera de la coopac en el primer semestre de 2015*. Lima, Perú.

Amart, J. (2018). *El control de gestion, una perspectiva de direccion, plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector farmaceutico*. . Bogota Colombia.

Benavides. (Teoria sobre la creatividad de 2001). *Monografias*. Obtenido de Monigrafias: <http://www.onografias.com/trabajos-pdf2/desarrollo-creatividad/desarrollocreatividad.pdf>

C, b. (2010). *Proceso de investigacion cientifica*. Bogotá - Colombia.

C.A, B. (2006). *Metodologia de la ivestigación* . México.

Congreso de la republica de colombia . (2014). *Ley de la salud 100 de 1993*. Bogotá - Colombia.

Echeverria Olaya, A. A. (2021). Obtenido de Importancia de la conciliación contable y fiscal bajo marcos normativos NIIF en las empresas colombianas.: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11115>

Giraldo Castaño, L. M. (2016). - *Giraldo Castaño, L. Diagnóstico de la gestión de cartera en una empresa proveedora del sector salud en Colombia*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11500>

M, A. H. (2016). *Actualizacion de los procesos y procedimientos relacionados con el recaudo de cartera*. propia, e. (s.f.).

9 ANEXOS.

FASE 1. Realizar los registros de las conciliaciones de cartera.

ANEXO A. Procedimiento para el registro de las conciliaciones de cartera

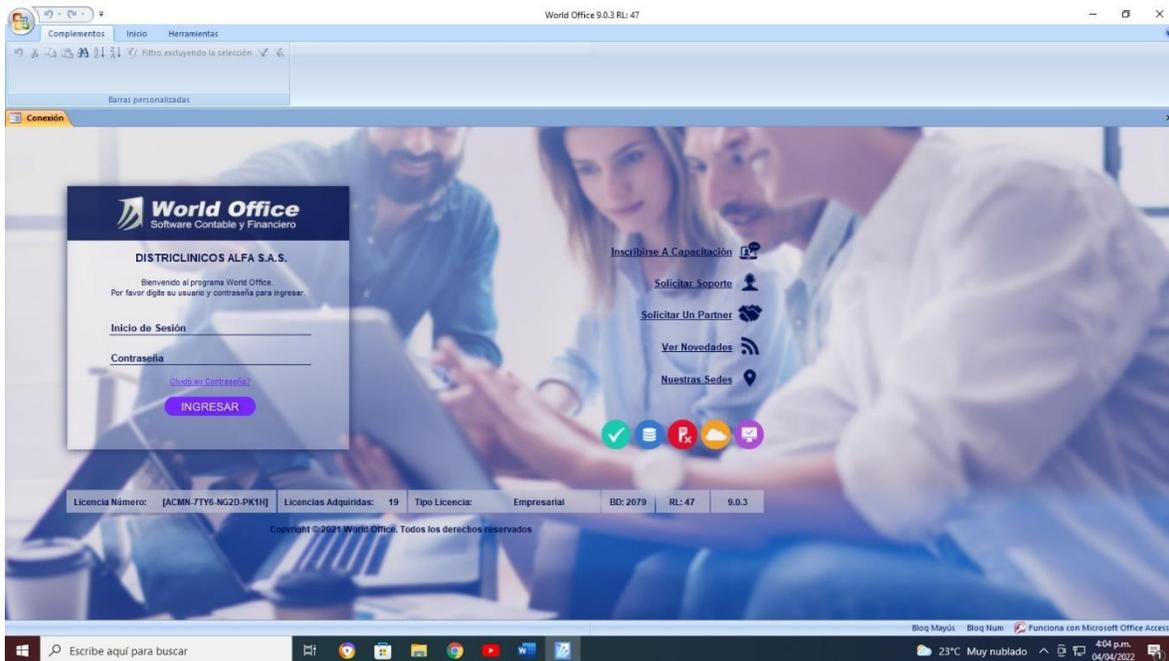
1. INGRESAR AL SOFTWARE CONTABLE DE LA EMPRESA (WORLD

Ilustración 2 Plataforma usada por la empresa



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3 OFFICE

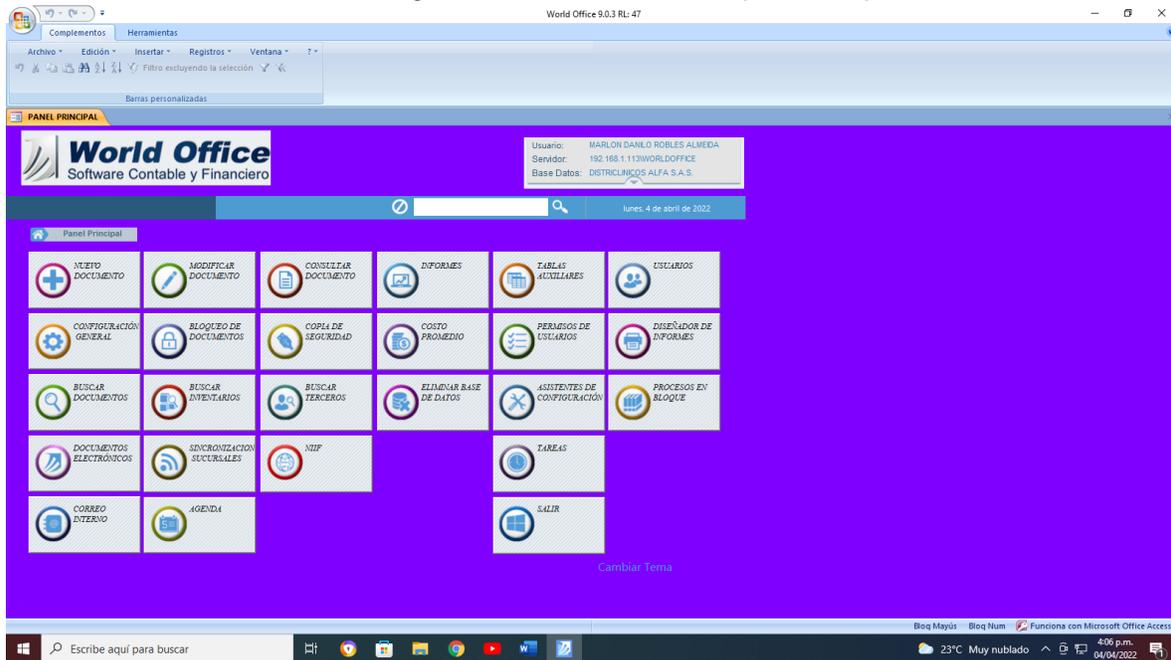


Fuente: Elaboración propia

En esta parte del sistema operativo, SOFTAWRE ha iniciado la operación del sistema de información, que es un sistema que soporta el proceso de operación, se introduce el usuario y la contraseña, que es definido por el administrador del sistema.

2. UNA VES YA INGRESADO EN EL SISTEMA, BUSCAMOS LA PESTAÑA INFORMES

Ilustración 4 ingreso a el sistema usado por la empresa



Fuente: Elaboración propia

Se procede a buscar dicha pestaña y empezamos a seguir la ruta.

3. LE DAMOS EN LA PESTAÑA INFORMES

Ilustración 5 pestañas de informes del software de la empresa



ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

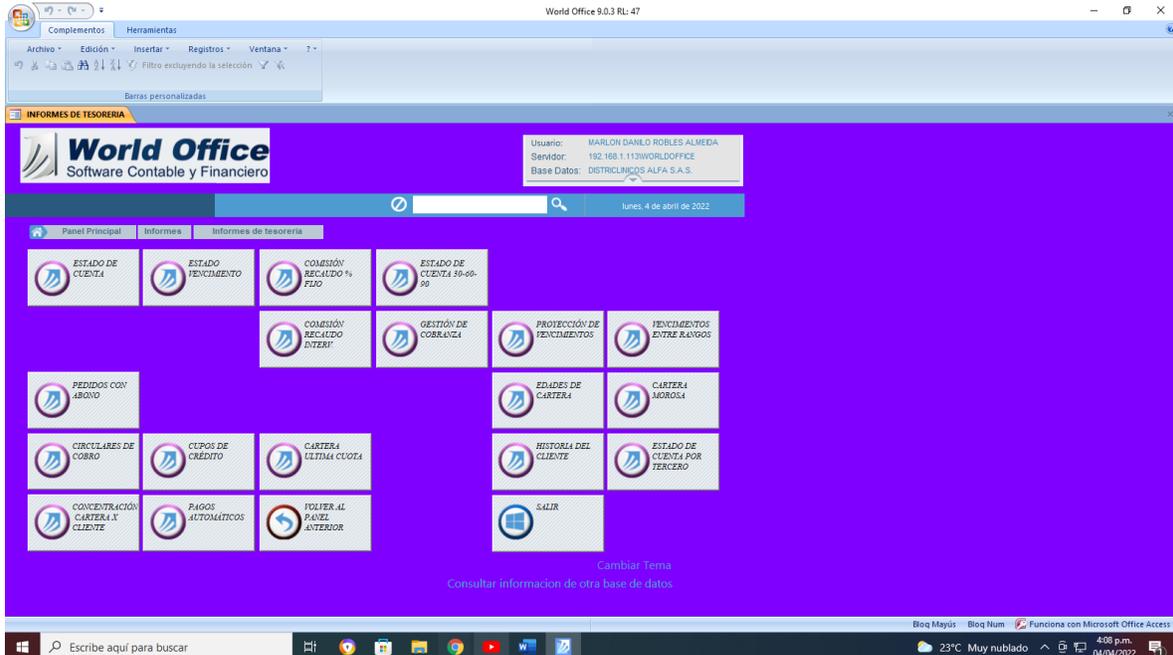
REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Fuente: elaboración propia

4. LE DAMOS EN LA PESTAÑA TESORERIA

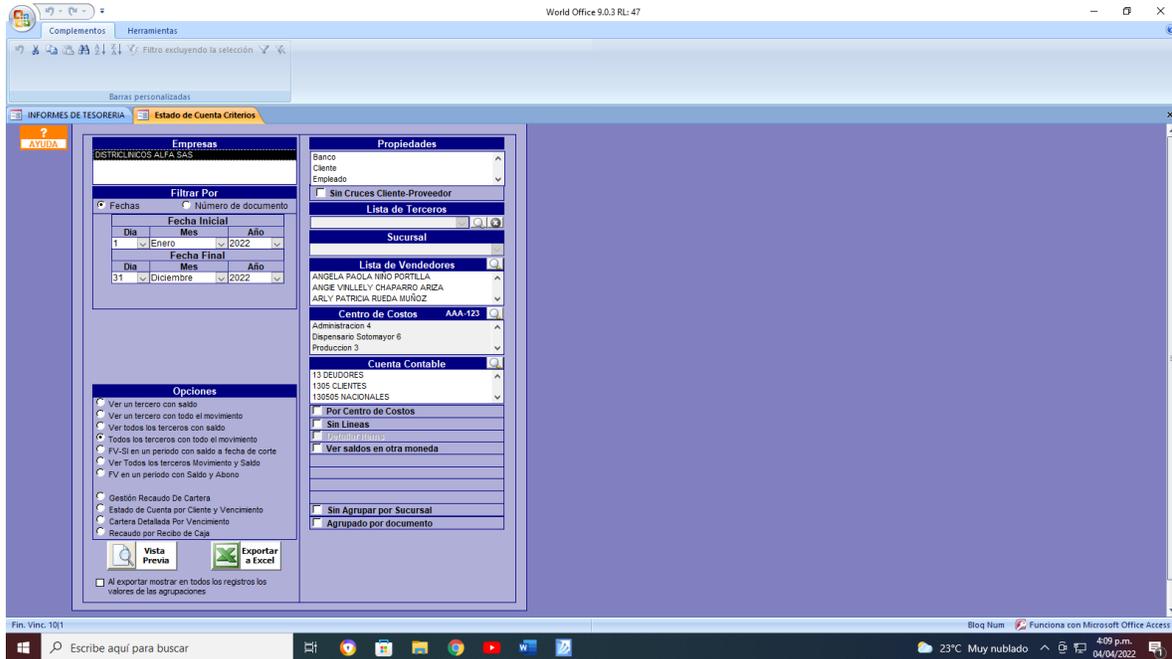
Ilustración 6 implementación de pestañas del software de la empresa



Fuente: elaboración propia

5. PRESIONA CLICK EN PESTAÑA ESTADO DE CUENTA

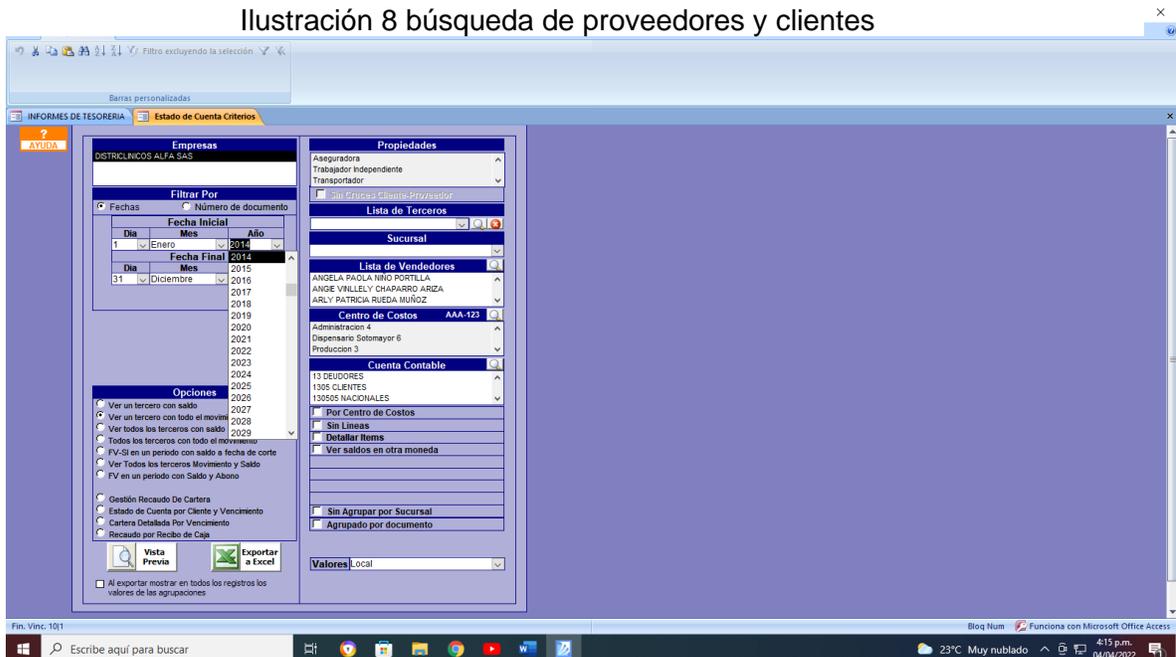
Ilustración 7 búsqueda de los proveedores o clientes de la organización



Fuente: elaboración propia

6. Acá procedemos a buscar el cliente y/o proveedor con el que deseamos hacer la conciliación de cartera y ponemos la fecha desde que día

Ilustración 8 búsqueda de proveedores y clientes



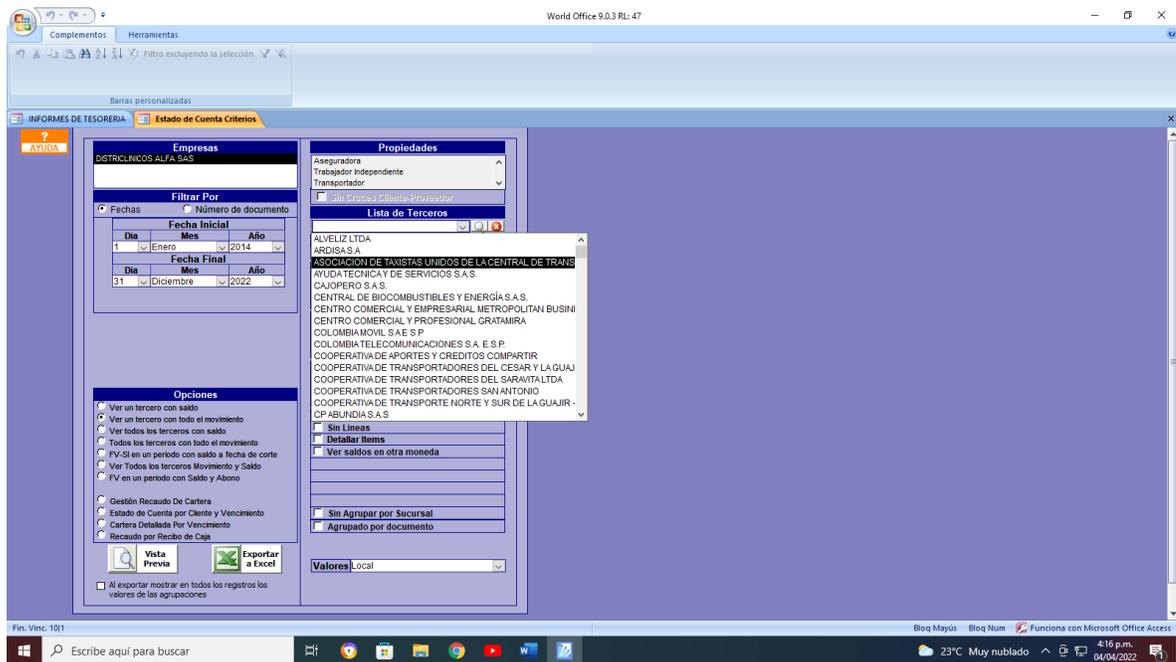
ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

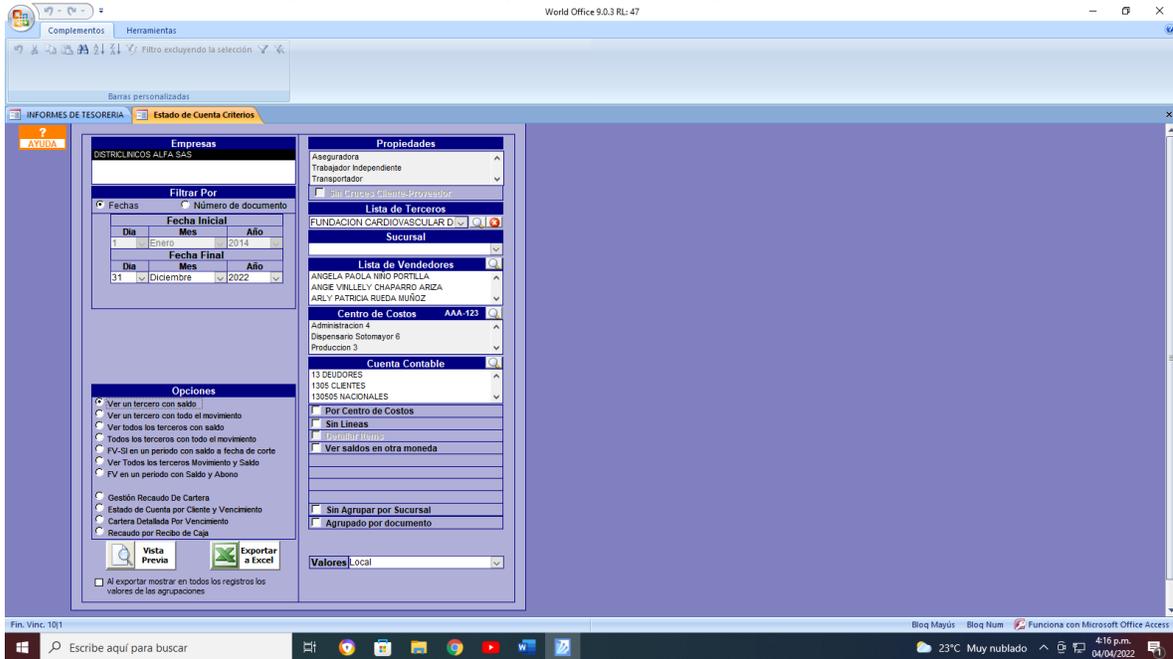
queremos hacerla y hasta que fecha límite y también podemos poner si quiere con movimientos la cuenta.

Ilustración 9 evidencia de búsqueda de clientes dentro del software



Fuente: elaboración propia

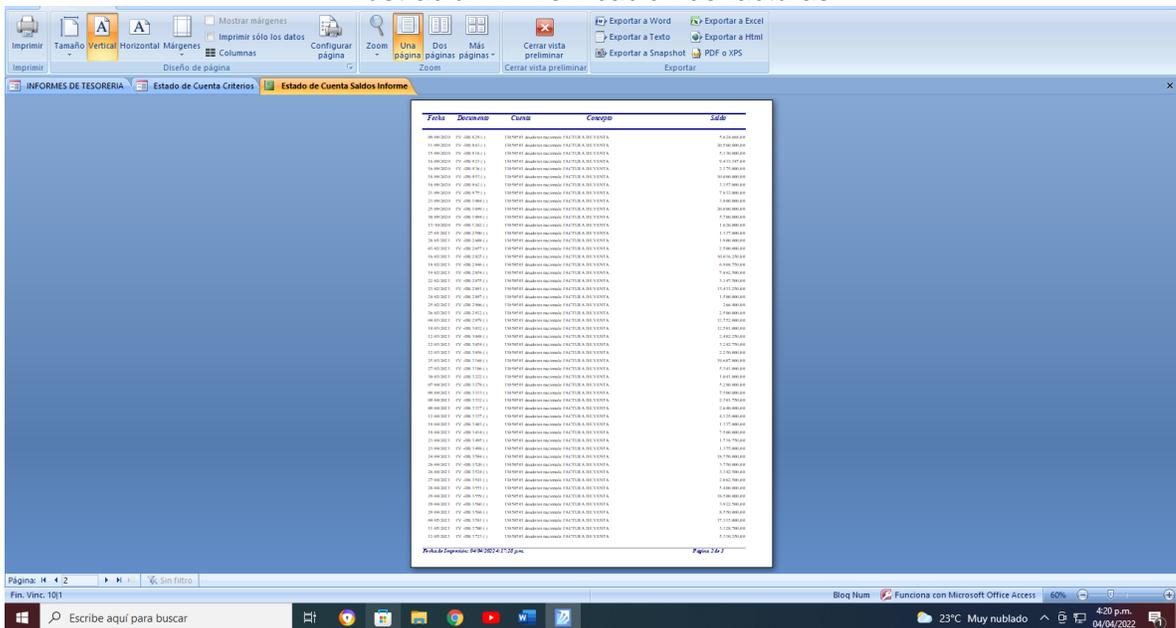
Ilustración 10 descripción de tareas que sean claves para el desarrollo de software



Fuente: elaboración propia

7. Acá entramos a verificar que las facturas que tenemos en el sistema se encuentren en físico y procedemos a traer la AZ (CARPETA DONDE SE

Ilustración 11 verificación de facturas



ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

ENCUENTRAN LOS DOCUMENTOS EN FISICO) del cliente o proveedor, y
procedemos a conciliar.

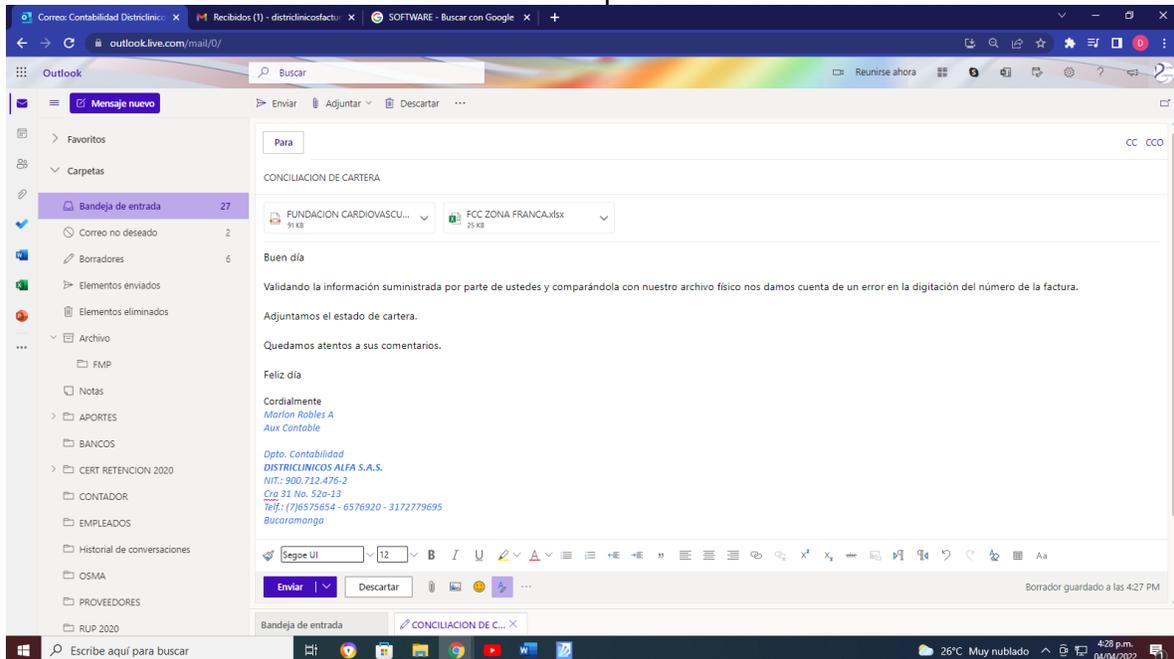
Ilustración 12 conciliación entre cliente y proveedor

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "Estado de Cuenta" for "DISTRICLINICOS ALFA SAS" covering the period from 01/01/2014 to 31/12/2012. The document contains a reconciliation table with the following columns: Fecha, Documento, Cuenta, Concepto, and Saldo. The table lists numerous entries, each with a date, document number, account number, and a description of the transaction, followed by a numerical value in the Saldo column. The document is displayed in a Word window with a standard ribbon interface.

Fuente: elaboración propia

8. Una vez ya se hayan conciliado las carteras, se le enviara un correo al proveedor y/o cliente notificándole que no encontramos diferencias o por el contrario si las encontramos también se le notificara, y adjuntamos las dos carteras.

Ilustración 14 correos enviados para evidencia de conciliación



Fuente: elaboración propia

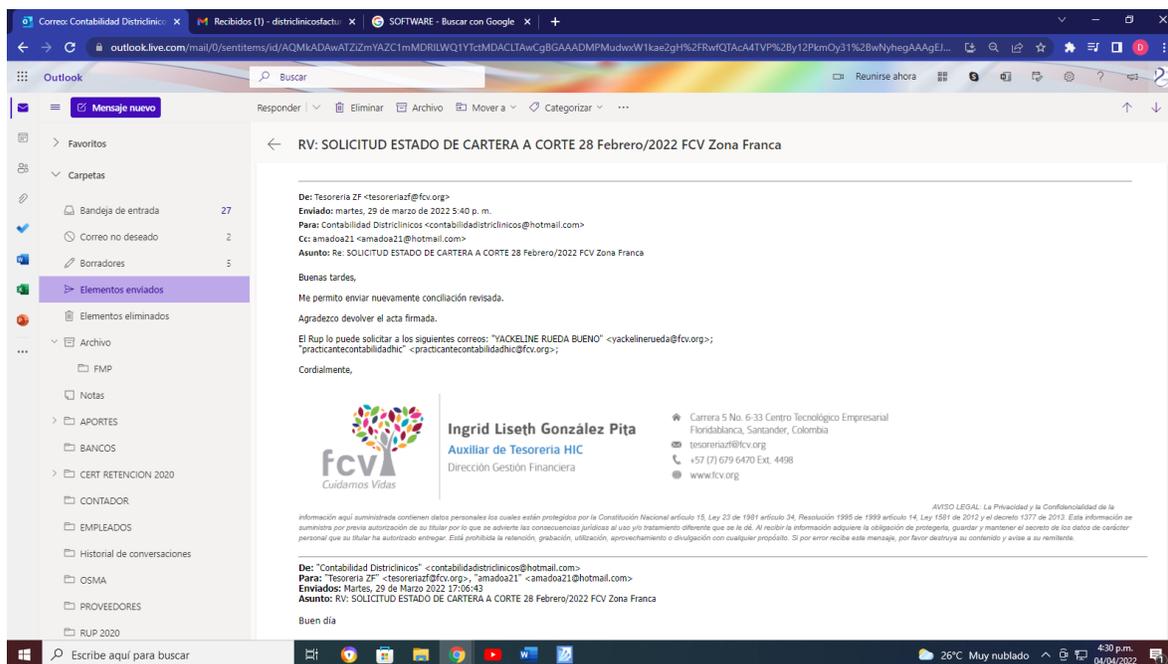
F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

9. Una vez corregida y conciliada la cartera, procedemos a enviar o quedar a la espera del acta de conciliación para firmarla por ambas partes.

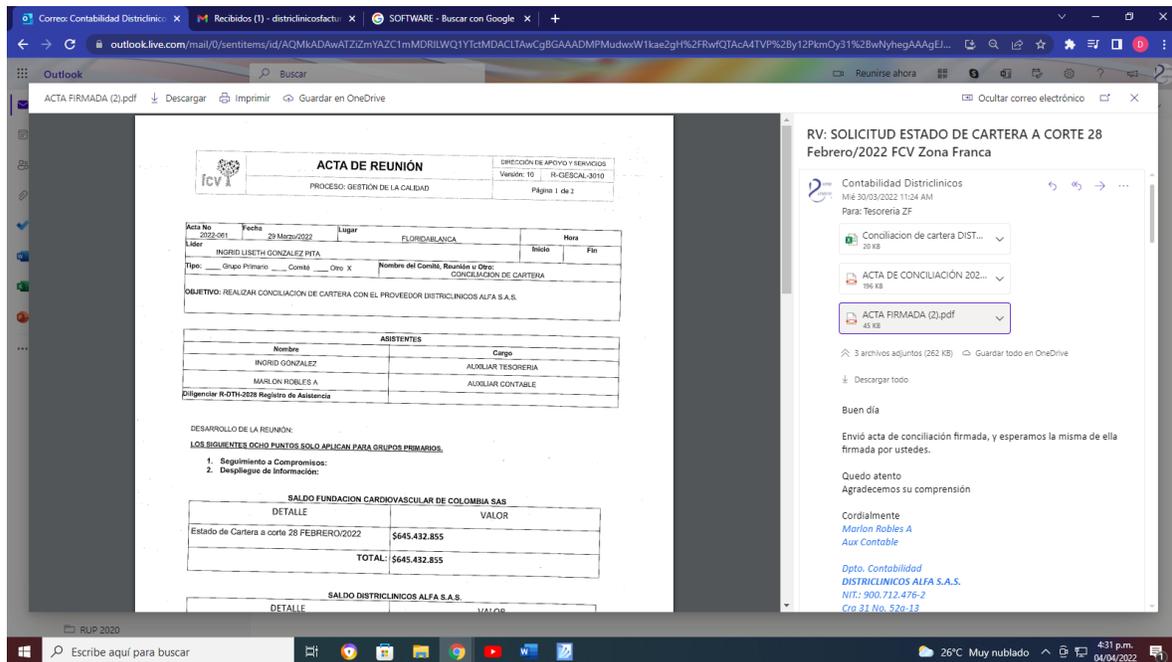
Ilustración 15 revisión de correos encontrados



Fuente: elaboración propia

10. Una vez recibida el acta se firma por las dos partes y se archiva en la AZ del cliente y/o proveedor y damos por finalizada nuestra conciliación de cartera.

Ilustración 16 acta de confirmación firmada por dos partes



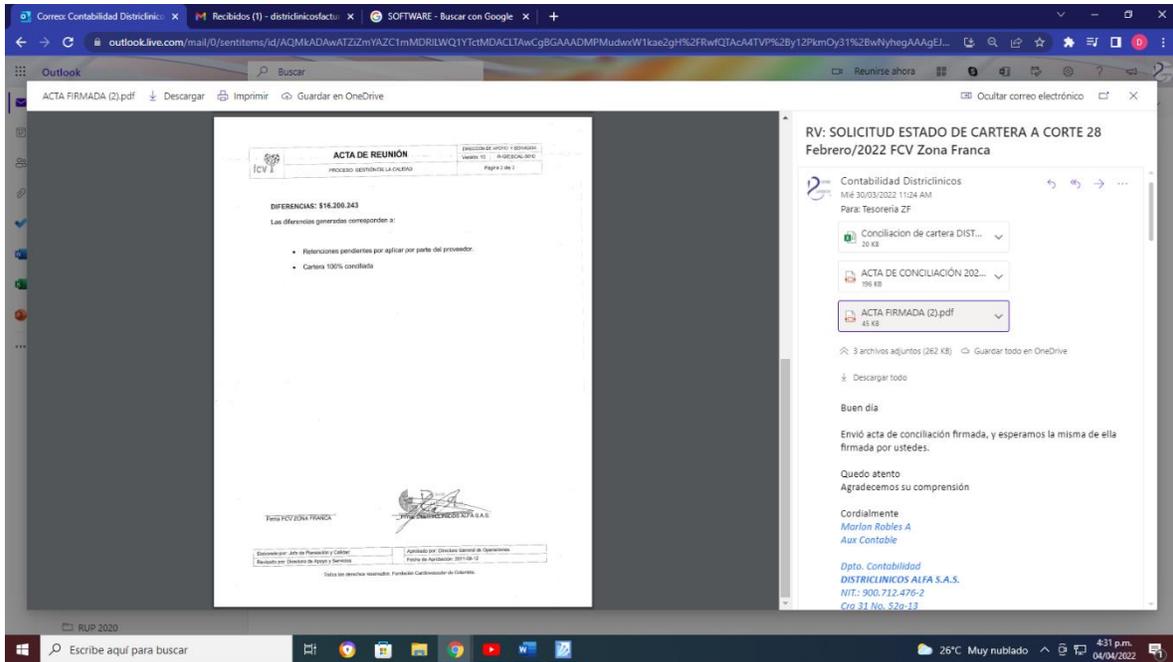
Fuente Elaboración propia

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

Ilustración 17 acta de confirmación firmada por dos partes



Fuente: elaboración propia

TURNITIN

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR: Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

The screenshot displays the Turnitin interface in a Google Chrome browser. The main document view shows the title and author information. The right-hand sidebar contains a 'Match Overview' table with the following data:

Rank	Source	Similarity
1	catarina.udlap.mx (Internet Source)	1%
2	es.slideshare.net (Internet Source)	1%
3	docplayer.es (Internet Source)	<1%
4	repositorio.ug.edu.ec (Internet Source)	<1%
5	f3229a4f-a-62cb3a1a-s... (Internet Source)	<1%
6	repositorio.ucp.edu.pe (Internet Source)	<1%
7	venus-concept.com (Internet Source)	<1%
8	portal.uaslp.mx (Internet Source)	<1%
9	Submitted to Corpora... (Student Paper)	<1%

The bottom portion of the screenshot shows a detailed 'ORIGINALITY REPORT' with the following breakdown:

Category	Percentage
Similarity Index	8%
Internet Sources	7%
Publications	0%
Student Papers	1%

Below this, the 'PRIMARY SOURCES' section lists the top matches:

Rank	Source	Similarity
1	catarina.udlap.mx (Internet Source)	1%
2	es.slideshare.net (Internet Source)	1%
3	docplayer.es (Internet Source)	<1%
4	repositorio.ug.edu.ec	<1%