



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejoramiento De La Liquidez A Partir De La Cartera En El Servicio Inmobiliario

AUTORES

NATHALIA BRICEÑO ZAPATA Código: 1.098.765.131
YENNCY BRYGIT CUADROS GARCIA Código: 1.095.811.192
CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ ORTEGA Código: 7.629.986

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIOECONOMICAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA BUCARAMANGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 02-FEBERO-2019**



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Mejoramiento De La Liquidez A Partir De La Cartera En El Servicio Inmobiliario.

AUTORES

NATHALIA BRICEÑO ZAPATA Código: 1.098.765.131
YENNCY BRYGIT CUADROS GARCIA Código: 1.095.811.192
CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ ORTEGA Código: 7.629.986

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGO EN CONTABILIDAD FINANCIERA**

DIRECTOR

ALVARO LOPEZ CARVAJAL

GRUPO DE INVESTIGACIÓN

SERCONT

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA BUCARAMANGA
FECHA DE PRESENTACIÓN: 23-04-2019**



R-DC-95

DOCENCIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y
PRÁCTICA

PÁGINA 3
DE 39

VERSIÓN: 01

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

ELABORADO POR:
Oficina de Investigaciones

REVISADO POR:
soporte al sistema integrado de gestión

APROBADO POR : Asesor de planeación
FECHA APROBACION:

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo especialmente a nuestro creador por la oportunidad y la familia por brindarnos el apoyo y la confianza en nuestras capacidades de poder llegar a ser tecnólogos en contabilidad financiera el cual nos permite ser referentes de ejemplo de que con ganas y disciplina se cumplen a cabalidad las metas que nos trazamos.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este trabajo agradecen primeramente a Dios, por dar la oportunidad de culminar esta primera etapa en la vida profesional. Al tutor Álvaro López Carvajal, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar ese proyecto.

De nuevo Gracias por todo.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES.....	14
2. MARCOS REFERENCIALES	16
2.1. Marco conceptual.....	16
2.1.2. Cartera Vencida.....	16
2.1.3. Cartera Vigente.....	17
2.1.4. Crédito	17
2.1.5. Liquidez.	17
2.1.6. Mora	17
2.1.7. Bienes Inmuebles.....	17
2.2. Marco legal	18
3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	21
3.1. Realizar a través de una herramienta de recolección de datos (encuesta) con una serie de preguntas a las inmobiliarias seleccionadas dentro de la muestra, con el fin de obtener información que sirva como punto de partida la creación de nuestra herramienta.....	22

3.2.	<u>Determinar si las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, tiene un proceso establecido para el manejo de la cartera.</u>	26
3.2.1.	<u>Políticas y procedimientos</u>	26
3.2.2.	<u>Actividades internas y externas de las áreas gestoras de cartera</u>	28
3.2.3.	<u>Actividades internas:</u>	28
3.2.4.	<u>Actividades Externas:</u>	29
3.2.5.	<u>Pasos para una adecuada gestión de cartera</u>	29
3.2.6.	<u>Indicadores para la medición de la administración de crédito y cartera</u>	31
3.3.	<u>Verificar que las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga estén realizando la gestión de cartera adecuadamente.</u>	32
4.	<u>RESULTADOS</u>	33
5.	<u>CONCLUSIONES</u>	34
6.	<u>RECOMENDACIONES</u>	36
7.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	37
8.	<u>ANEXOS</u>	39

LISTA DE FIGURAS

GRÁFICO 1 ¿CUENTA LA EMPRESA CON UNA POLÍTICA CONTABLE ESTABLECIDA?.....	21
GRÁFICO 2 ¿CUENTA LA EMPRESA CON UNA POLÍTICA DE CARTERA ESTABLECIDA?	22
GRÁFICO 3 ¿QUE DÍAS HACE EFECTIVA LA PÓLIZA CON LA ASEGURADORA DE ARRIENDOS EN MORA?	23
GRÁFICO 4¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA TIENE UNA CARTERA SANA?.....	23
GRÁFICO 5¿EN QUÉ FECHA CONSIGNAN EL CANON DE ARRENDAMIENTO LOS PROPIETARIOS?	24
GRÁFICO 6 ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS ADICIONALES PRESTA LA INMOBILIARIA?	24
GRÁFICO 7¿ CUÁNTO TIEMPO LLEVA LA INMOBILIARIA EN EL MERCADO?	25

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 MARCO LEGAL DEL SECTOR INMOBILIARIO.	17
TABLA 2 BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CARTERA.	31
TABLA 3. COMPARATIVO DE INGRESOS	38
TABLA 4. ENCUESTA REALIZADA	39

RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta de trabajo está enfocada al análisis de los ingresos de las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga (arriendo e intereses) y a su vez los pagos efectuados a los propietarios, tomando como base de estudio el movimiento contable en lo que va corrido del año 2018, con el fin de obtener información estadística que nos revele el comportamiento de dichos ingresos, de esta manera crearemos un calendario de ingresos y egresos proyectado con el fin de demostrar el mejoramiento de la liquidez a modo comparativo con nuestra propuesta de cambios de plazo; a través de este análisis se podrá facilitar un método para comparar el mecanismo actual y el que planteamos en nuestra propuesta por medio del cual hacer una proyección financiera para demostrar que nuestro modelo planteado funciona con resultados positivos.

Adicional apoyaremos con la idea de una nueva fuente de ingresos adicionales por concepto de servicio de arreglos generales en los inmuebles, de esta manera se brindará un servicio más completo a los clientes, además se crearán directrices de organización de procedimientos administrativos y contables.

PALABRAS CLAVE. Recaudo, intereses, plazo, organización, presupuesto, ingreso.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende entregar una nueva visión en el manejo de gestión de cartera, direccionada a las empresas Inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, con el ánimo de crear una herramienta informativa que sirva como base, para contribuir en el aumento y control de la gestión de cartera.

Según (Vahos, 2017), “Las empresas inmobiliarias son agentes que guardan información relevante para la economía de una ciudad, pues es de alto impacto el recurso en el que se basa la información acerca de cómo quienes habitan la ciudad invierten en sus bienes y de qué manera el sector comercial aborda los datos que arrojan la cartera financiera”.

En concordancia con el desarrollo de los objetivos cabe destacar se revisa en este proyecto si las inmobiliarias encuestadas aprovechan eficientemente las pólizas adquiridas en caso de siniestro, lo cual afecta sus ingresos, concluyendo que estas organizaciones no adoptan o manejan buenas prácticas de estandarización al menos no eficientemente.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas que se dedican a la actividad inmobiliaria en la ciudad de Bucaramanga presentan lo que conocemos como falta de liquidez, producto de la carencia de organización en el manejo del proceso de cartera, debido principalmente a la gestión del cobro de la misma, y a la cultura de pago de los colombianos. Y como consecuencia de esto, el flujo de efectivo tendrá una disminución y no se cubriría plenamente los gastos de funcionamiento e incurrirá en retrasos en los pagos a clientes (Propietarios de los inmuebles). De esta forma se tendrán utilidades que solo están registradas en libros y que no concuerdan con el recaudo presupuestado.

A demás de esto, muchas inmobiliarias no cuentan con la implementación de servicios adicionales como mantenimientos y adecuación a inmuebles y reparaciones locativas, con lo cual pierde la oportunidad de obtener otros ingresos adicionales que en muchas ocasiones son asumidos por la misma inmobiliaria generando sobrecostos a la administración de los bienes inmuebles.

1.2. JUSTIFICACIÓN

| La presente investigación se realizará en aras de crear una herramienta informativa que sirva como base a las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, para contribuir en el aumento y control de la gestión de cartera, que no cuentan con una directriz clara y concisa en la aplicación correcta de la gestión de la misma y como valor agregado propondremos nuevas alternativas de ingresos adicionales.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Crear una herramienta informativa que sirva como base a las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, que oriente sus buenas prácticas en gestión de cartera.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar a través de una herramienta de recolección de datos (encuesta) con una serie de preguntas a las inmobiliarias seleccionadas dentro de la muestra, con el fin de obtener información que sirva como punto de partida la creación de nuestra herramienta.

Determinar si las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, tiene un proceso establecido para el manejo de la cartera, identificando aspectos para la mejora.

Verificar que las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga estén realizando la gestión de cartera según buenas prácticas y métodos de estandarización para consolidar lineamientos de acción claros para su orientación.

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Cuando hablamos del ejercicio inmobiliario debemos hablar de posesión de tierras o terrenos que data de épocas remotas donde el dominio de un territorio adquirió un gran sentido de importancia, visto como símbolo de poder. En las primeras civilizaciones se empezó a regular la posesión de la tierra, convirtiéndose en la base de la estructura económica. Como ejemplo, se encuentra la ciudad de Sumeria, considerada como la cuna de la civilización urbana, donde la tierra fue acaparada, por lo menos de forma nominal, por el rey de la urbe, no solo como símbolo de su poder divino, sino también como medio de control hecho que se dio en todas antiguas culturas del mundo, pasado tiempo en la época medieval donde todas las tierras pertenecen a la nación, Los mercados inmobiliarios, tal como los conocemos en la actualidad, surgieron en Grecia y se perfeccionaron en Roma. Sin embargo, se puede asegurar que adquirieron su forma moderna (casas dedicadas exclusivamente a la compra y venta de inmuebles con agentes especializados en ello) hasta finales del siglo XVIII y principios del XIX, con todas sus ventajas y sus desventajas. (BORJA, 2019)

En la actualidad, podemos decir que el mercado inmobiliario es uno de los principales motores de cualquier economía sana, pero como ocurre con todo, si no se le regula adecuadamente puede provocar más de un quebradero de cabeza.

Aun así, hoy como ayer, no es lo mismo comprar un departamento en la Quinta avenida de Nueva York que en la avenida de los Mártires de Almoloya, segunda sección. El poder se sigue demostrando con la elección y accesibilidad del lugar donde se vive.

Sin duda la crisis del 2008, no fue del todo un detrimento para el sector inmobiliario, a raíz de esta se creó una oportunidad para atraer a nuevos clientes de manera segura tanto para el sector bancario que provee los prestamos como para el inversionista.

El empresario colombiano Omar Jiménez hace un análisis según una publicación en el diario portafolio donde revela los principales puntos estratégicos para el sector inmobiliario en diferentes países objetando lo siguiente “*el potencial inmobiliario hoy en día parte del trabajo se concentra en ayudar a los compatriotas a entender las nuevas reglas del sector*”. (Jiménez, 2018)

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco conceptual

2.1.1. 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 (Muñoz & Realpe, 2018).

2.1.2. Cartera Vencida.

Está compuesta por créditos cuyo principal, intereses o ambos no han sido pagados en su totalidad en el momento y plazos pactados o que habiéndose reestructurado o renovado continúan como cartera vencida por no haberse cumplido los plazos requeridos de pago sostenido. (Hernández & Garcia, 2002)

2.1.3. Cartera Vigente.

Representa todos aquellos créditos que están al corriente en sus pagos tanto del principal como de los intereses o que, habiéndose reestructurado o renovado, cuentan con evidencia de pago sostenido. (Hernández & Garcia, 2002)

2.1.4. Crédito

En forma muy general por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro. Por otra parte, también puede ser la entrega de dinero u otras cosas fungibles, con la obligación del prestatario de devolver lo recibido en cosas de la misma especie, calidad y cantidad. (Chavarría, 1987)

2.1.5. Liquidez.

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo, la liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. Es decir, es la capacidad de una empresa de hacer frente a sus compromisos de pago. (Dominguez, 2007)

2.1.6. Mora

La mora del deudor (mora solvendi) como el retardo imputable en el cumplimiento de la obligación unido al requerimiento o interpelación por parte del acreedor. (Pazos, 1999)

2.1.7. Bienes Inmuebles.

El inmueble es un bien, considerado como bien raíz, como consecuencia que se encuentra estrechamente ligado al suelo o terreno en el cual se halla, de

modo que resultará imposible de separar tanto en lo físico como en lo jurídico. Son ejemplos de inmuebles: las parcelas urbanizadas o no, las casas, las naves industriales, las fincas, los departamentos, etc. Es decir, el inmueble es un bien inmóvil al cual no se podrá trasladar de ninguna manera o separarlo del suelo sin que ello no ocasione perjuicios y daños al mismo, ya sea porque forma parte del terreno o porque se encuentra anclado en él (Phoenix Instituto de Valuación, 2018).

2.2. Marco legal

En el desarrollo del proyecto es preciso tener en cuenta las normas legales que soportan el manejo legal de la actividad inmobiliaria en Colombia, dentro de las más representativas se encuentran.

Tabla 1 Marco Leegal del sector Inmobiliario.

Marco Legal	
Normativa	Resumen
Ley 675 de 2001	por la cual se expide el régimen de propiedad horizontal, es la que regula la forma especial de dominio denominado propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad. (Secretaria Distrital de Gobierno, 2001)
Ley 820 De 2003	Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones (Congreso de Colombia, 2003)
Ley 1673 de 2013	Por la cual se reglamenta la actividad del evaluador, y se dictan otras disposiciones. (Congreso de Colombia, 2013)
Decreto 2090 del 12 de diciembre de 2011 Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los fondos de inversión colectiva inmobiliarios y la titularización inmobiliaria, y se dictan otras disposiciones.

(Presidente de la República de Colombia, 2017)

Fuente: Elaboración propia

Decreto 2090 del 12 de diciembre de 2011 Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los fondos de inversión colectiva inmobiliarios y la titularización inmobiliaria, y se dictan otras disposiciones.

Que la regulación vigente cuenta con una diversidad de vehículos con componentes relacionados con el mercado inmobiliario, tales como las titularizaciones, los fondos de inversión colectiva inmobiliarios y los fondos de capital privado con subyacentes inmobiliarios los cuales cuentan con características regulatorias propias y suficientemente detalladas, que generan un marco adecuado para el desarrollo de los mejores intereses de los inversionistas.

Que debido a la especial naturaleza de los activos objeto de inversión de los fondos de inversión colectiva inmobiliarios, es fundamental permitir la contratación de gestores externos que no tengan la calidad de vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuyo caso deberán ser personas jurídicas, de naturaleza pública o privada, expertos en la gestión de los activos objeto de este tipo de fondos.

"Artículo 3.5.1.1.8. Gestor externo no vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva inmobiliaria podrán establecer en el respectivo reglamento,

la contratación de un gestor externo no vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia para la gestión de los activos mencionados en el artículo 3.5.1.1.2 del presente decreto. En este caso el gestor externo deberá ser una persona jurídica, de naturaleza pública o privada, ser un experto en la administración del portafolio definido para el respectivo fondo de inversión colectiva inmobiliaria según lo señalado en el reglamento, y contar con los requisitos de experiencia y conocimiento señalados en el respectivo reglamento.

Que con el objetivo de contribuir al desarrollo del mercado de capitales y de incentivar la inversión en este tipo de vehículos, así como de promover el fortalecimiento del sector inmobiliario en Colombia, se hace necesario continuar construyendo una regulación que otorgue las herramientas necesarias para facilitar la inversión responsable en activos inmobiliarios a través del mercado de capitales.

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

En el desarrollo de la presente investigación utilizaremos el tipo de investigación cuantitativa, el cual nos ayudará a alcanzar el objetivo general, pues los estudios que realizaremos se basan en cifras de tipo financiero, resultados de ejercicios contables en determinado periodo y análisis estadísticos, para ello en primer lugar demostraremos el aumento de los ingresos mediante un cuadro comparativo entre el ingreso recibido antes y después de la aplicación de nuestro modelo de gestión administrativa, de esta manera explicaremos detalladamente los procesos nuevos que se deben aplicar para cumplir los objetivos, en segunda instancia a través de encuestas a varias empresas del sector inmobiliario obtendremos información que clasificaremos para analizar cuantas empresas presentan problemas con la cartera, con liquidez y orden organizacional (control interno), con esto abrimos una tercera parte que será la creación del nuevo modelo de control administrativo y contable enfocado en las necesidades de mayor porcentaje según las encuestas, el cual estará demostrado que funciona antes de su aplicación.

Así las cosas, este proyecto está enfocado en corregir los procedimientos de manejo de la cartera y la administración en la inmobiliaria, buscando el mejoramiento del debido proceso desde que se toma en custodia el inmueble y se ofrece para el arrendamiento o la venta de este, de tal manera que genere satisfacción total tanto para el dueño del bien como el inquilino. A demás brindaremos nuevas alternativas de generación de ingresos adicionales como un valor agregado de nuestro proyecto.

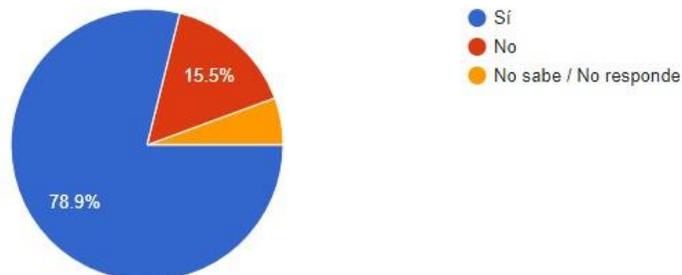
3.1. Realizar a través de una herramienta de recolección de datos (encuesta) con una serie de preguntas a las inmobiliarias seleccionadas dentro de la muestra, con el fin de obtener información que sirva como punto de partida la creación de nuestra herramienta.

Análisis de las encuestas sobre si las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, tiene un proceso establecido para el manejo de la cartera y verificar que las inmobiliarias estén realizando la gestión de cartera adecuadamente para luego brindar información a las inmobiliarias a través de herramientas informativa que será la base para el mejoramiento de la gestión de cartera. En ese sentido se dará a conocer la calificación que se recolecto sobre política contable establecida, política de cartera establecida, si es efectiva la póliza con la aseguradora de arriendos en moras, si tienen una cartera sana, los canon de arriendos de los propietarios, los servicios adicionales que presta la inmobiliaria, y el tiempo en el mercado de las inmobiliarias, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Gráfico 1 ¿Cuenta la empresa con una política contable establecida?

Cuenta la empresa con una politica contable establecida?

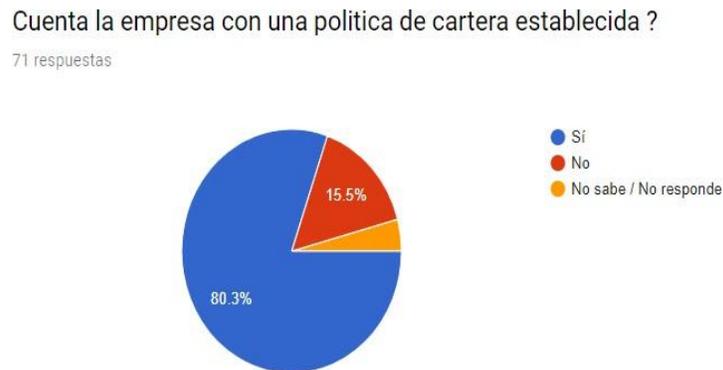
71 respuestas



Como podemos observar en la gráfica para un 78,9% de los encuestados dice que la empresa si cuenta con una política contable establecida, aunque

para un 15,5% la empresa no cuenta con una política contable. Pero podemos inferir que es que los pocos que dijeron que no, es porque, no manejan el tema de la política contable ya que es evidente que hay un porcentaje considerable que si conoce y sabe sobre la política contable de manera que esto les sirve para establecer el tratamiento de las transacciones que tienen lugar en la empresa, en congruencia con **los estados financieros**.

Gráfico 2 ¿Cuenta la empresa con una política de cartera establecida?

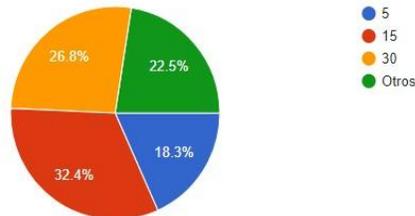


En la gráfica se puede verificar como el 80,3% de los encuestados dice que la empresa si cuenta con una política de cartera establecida, pero hay un 15,5% dice que no existe tal política, dado estos resultados podemos decir que una empresa ande bien debe existir una aceptable comunicación un óptimo conjunto de trabajo ya que de esto dependiente que la empresa cumpla con sus misiones y objetivos y evite en parte importante esta clase de inconvenientes como la perdida de cartera.

Gráfico 3 ¿Que días hace efectiva la póliza con la aseguradora de arriendos en mora?

Que días hace efectiva la poliza con la aseguradora de arriendos en mora

71 respuestas

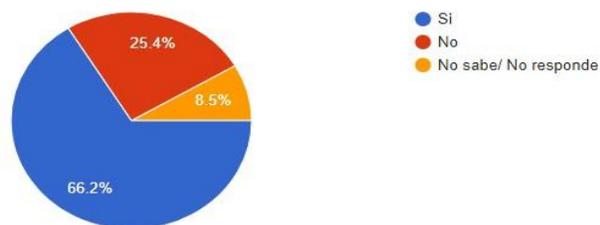


Se puede ver en la gráfica que para un 32,4% el día que se hace efectiva la póliza con la aseguradora de arriendos en moras son el día 15, aunque para otros son el día 30 con un 26,8%, seguido de un 22,5% que dicen que son otros y por ultimo con un 18,3% que son los días 5, dada toda esa información podemos decir que cualquier día que sean de pagos son bueno para hacer efectiva la póliza con la aseguradora.

Gráfico 4 ¿Considera que la empresa tiene una cartera sana?

Considera que la empresa tiene una cartera sana?

71 respuestas

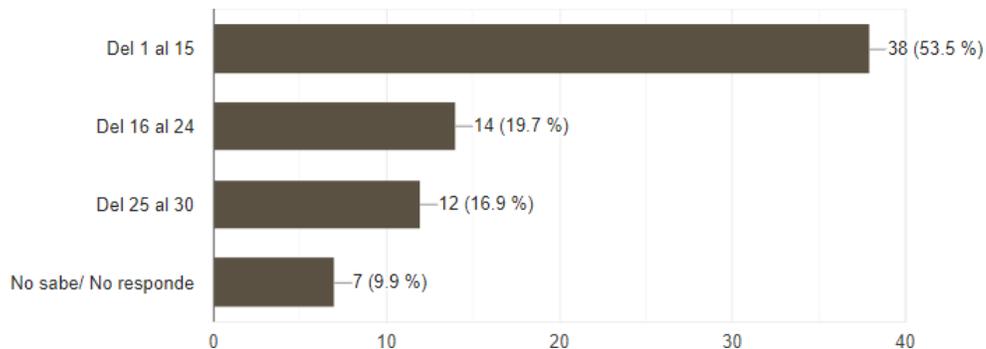


Como se puede observar la gráfica muestra que para un 66,2% de los encuestados dicen que, si, que la empresa cuenta con una cartera sana, aunque para un 25,4% y otro 8,5% dice que no y que no saben si existen carteras sanas. En ese sentido como el porcentaje mayor dice que si hay una cartera sana en la empresa y esto es un punto positivo para que la empresa no tenga perdidas.

Gráfico 5 ¿En qué fecha consignan el canon de arrendamiento los propietarios?

En que fecha consignan el canon de arrendamiento los propietarios?

71 respuestas

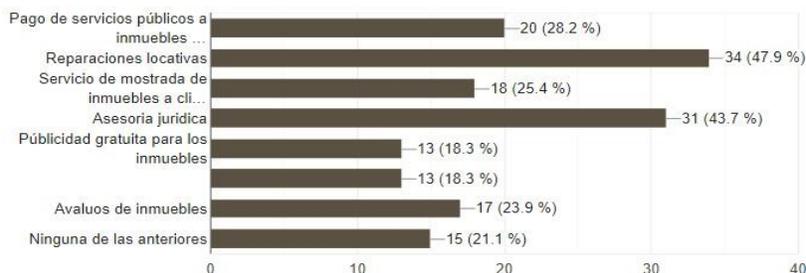


Según la gráfica los encuestados dicen que la fecha donde consignan mas son los dias 1° al 15 de cada mes los canon de arriendos los propietarios, aunque para otros las fechas como del 16 al 24 o del 25 al 30 tambien son fechas que se utilizan para tal consignacion de Iso canon de arredamientos por los propietarios.

Gráfico 6 ¿Cuáles de los siguientes servicios adicionales presta la Inmobiliaria?

Cuales de los siguientes servicios adicionales presta la inmobiliaria

71 respuestas



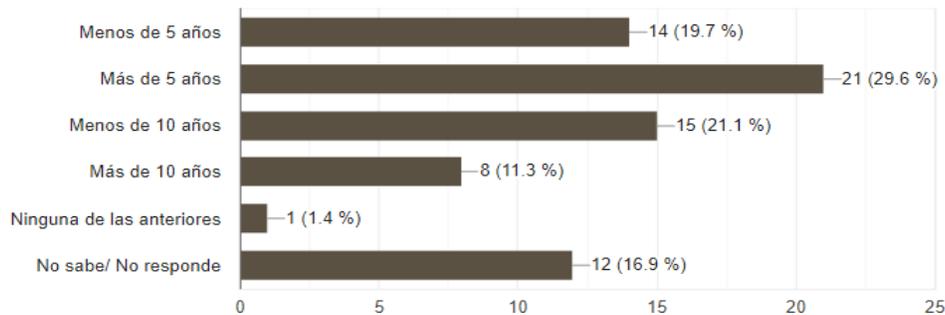
Según la gráfica podemos decir que para un 47,9% los servicios adicionales presta la inmobiliaria son reparaciones locativas, seguido de asesoría jurídica, pago de servicios públicos a inmuebles, avalúos de inmuebles, publicidad gratuita

para los inmuebles entre otros servicios que lleva a la empresa a tener una excelente relación con sus clientes.

Gráfico 7 ¿Cuánto tiempo lleva la Inmobiliaria en el mercado?

Cuanto tiempo lleva la inmobiliaria en el mercado

71 respuestas



Como se puede observar en la gráfica para el 29,6% la inmobiliaria tiene más de 5 años en el mercado, para otros con un 21,1% dicen que tiene menos de 10 años y así coinciden que la empresa lleva mucho tiempo en el mercado prestando su mejor servicio.

3.2. Determinar si las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga, tiene un proceso establecido para el manejo de la cartera.

Después de haber analizado las encuestas y realizar las visitas a la inmobiliaria se puede decir con afirmación que esta empresa si cuenta con un proceso establecido para el manejo de la cartera el cual es el siguiente comenzando con:

3.2.1. Políticas y procedimientos

- Políticas de crédito Corporativas.
- Plazos de crédito por canal de venta, grupo de clientes o productos

- Cupos de crédito por cliente
- Garantías a exigir (Personales y/o reales)
- Documentos a exigir (Pagaré, letras o cheques posfechados)
- Procedimientos y políticas de recaudo (Tiempos, responsabilidades, etc.)

Para una adecuada administración del riesgo de crédito de la empresa, es importante para ellos definir claramente los aspectos a tener en cuenta al momento del análisis, evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes. Dentro de los factores objeto de investigación y análisis están: Potencial de ventas del cliente, condiciones del sector al cual pertenece, estabilidad y moralidad comercial en el mercado, cupos con otros proveedores, comportamiento de pago evidenciado en las consultas a centrales de riesgo, límites de endeudamiento con el sector financiero y real y trayectoria en el mercado (Herramientas Empresariales, 2019).

Para lograr un adecuado estudio de los potenciales clientes sujetos de crédito en la empresa, el gestor de crédito debe como mínimo solicitar la siguiente información, la cual debe ser analizada integralmente y cumplir con las políticas de riesgo establecidas por la compañía:

- Solicitud de crédito. Concepto comercial y financiero.
- Estados Financieros últimos tres años.
- Referencias comerciales y bancarias.
- Autorización de consulta y reportes centrales de riesgo
- Informe de crédito de centrales de riesgo
- Pagare en blanco con carta de instrucciones

La gestión de riesgo de crédito debe ser una función permanente de las áreas de ventas y financiera, toda vez que son los procesos vinculados directamente con el recaudo eficiente de la cartera. Para el efecto, deberán prestar atención permanente a los estados de cuenta de los clientes, vencimientos por edades, procedimientos de pago, situación financiera del cliente, crecimiento de ventas, situación del sector al cual el cliente pertenece, etc. (Herramientas Empresariales, 2019).

3.2.2. Actividades internas y externas de las áreas gestoras de cartera

Una vez definido los cupos y perfiles de crédito de los clientes, las áreas gestoras del recaudo, deben de ejecutar una serie de actividades con el objeto de efectuar seguimiento al riesgo de crédito en relación con las actividades de recaudo y a la operación y contabilización interna del ingreso de recursos (Herramientas Empresariales, 2019).

3.2.3. Actividades internas:

Dentro de las actividades a nivel interno se ejecutan por las diferentes áreas responsables del recaudo y se destacan: Seguimiento y contabilización de los ingresos de cartera, consulta e identificación del recaudo en los portales bancarios, actualización permanente de los estados de cartera del cliente, comité de crédito para análisis de cupos y seguimiento crediticio, generación de indicadores e informes para la medición y seguimiento de la cartera, organización y actualización periódica de la información del cliente y relación permanente entre la gestión de ventas y cartera de la actividad de cobranza.

3.2.4. Actividades Externas:

Es el proceso de recaudo eficiente que requiere de estrategia, conocimiento y seguimiento permanente por parte del gestor de cartera de las condiciones del cliente, es por esto que se requiere de recursos tecnológicos, económicos y humanos que permitan desarrollar actividades tendientes a: Efectuar visitas de seguimiento de crédito a clientes, identificación y contacto con la persona que paga las cuentas, consultas a centrales de riesgo, acompañamiento en el proceso de negociación con los clientes, reuniones de seguimiento de compromisos con los clientes y capacitaciones en gestión de cartera.

3.2.5. Pasos para una adecuada gestión de cartera

La eficiencia del recaudo de cartera, depende de la ejecución de un plan cuidadosamente ejecutado que requiere de un alto nivel de experiencia y conocimiento del gestor de crédito, que deberá tener un perfil y competencias en análisis de datos, comunicación asertiva, capacidad de negociación, seguimiento y orientación al logro y el resultado. Se recomienda que la gestión de crédito, especialmente con clientes vencidos o con niveles altos de riesgo, sea desarrollado en coordinación con el área comercial y de acuerdo con la materialidad de las cifras por la gerencia de la compañía (Herramientas Empresariales, 2019).

3.2.5.1. Preparación y planeación: En la preparación y planeación del cobro, es indispensable 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. Para el desarrollo de la actividad, se debe tener en cuenta en caso de morosidad el cálculo de los intereses de mora, análisis de

garantías del cliente y documentos soportes de la deuda, consulta del historial crediticio en centrales de riesgo, referenciación con clientes y proveedores del cliente, identificación de las alertas de deterioro de las condiciones de pago del cliente, las cuales pueden darse por situaciones financieras de la empresa, por dificultades directa de los propietarios, administración y manejo del negocio o por situaciones relacionadas con la operación (Devoluciones, baja rotación de inventario, etc.) y por último se deberá establecer la estrategia de negociación y recaudo.

3.2.5.2. Comunicación y negociación: Una vez se tiene definido estado de crédito del cliente y establecida la estrategia de negociación, se procede a establecer el contacto directo, siendo importante para el efecto tener presente las siguientes consideraciones: Verificar exhaustivamente el no pago de la obligación, recordarle la honorabilidad, si se encuentran evasivas tomar medidas correctivas de inmediato, hacerle ver la obligación que adquirió, preguntar al cliente por el motivo de no pago de la obligación, escuchar y tomar nota de las razones del cliente, recordarle los títulos valores que firmó, recalcarle en los costos de un proceso prejurídico o jurídico y estar abiertos a la negociación. Una planeación y estrategia de negociación efectiva se da cuando el cliente acepta la cuenta y que éste dispuesto a su cancelación.

3.2.5.3. Compromisos y seguimiento: Es importante dentro del proceso de cobro, para evitar interpretaciones y evasivas, 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. En relación con los compromisos adquiridos, se recomienda ser firmes a la hora de exigir su cumplimiento y en caso contrario, cumplir con la gestión de envío de reporte del cliente a Bases de Datos o a procesos prejurídicos o jurídicos.

3.2.5.4. Cobro prejurídico y jurídico: En caso de no lograrse dar un acuerdo con el cliente o un incumplimiento se los compromisos acordados, será en estos eventos que debe considerarse la exigibilidad mediante el cobro prejurídico o jurídico. En todo momento se debe tratar que el cobro de la cartera llegue hasta la instancia de cobro prejurídico, ya que al pasar a un cobro jurídico se reduce visiblemente la probabilidad de recaudo y por consiguiente la eficiencia en el proceso de recaudo.

3.2.5.5. Evaluación y medición: La compañía debe desarrollar actividades de evaluación de desempeño de las áreas de gestión de crédito y activar un programa reglamentado de salario variable a través de incentivos dependientes de un porcentaje de recaudo.

3.2.6. Indicadores para la medición de la administración de crédito y cartera

Una vez definidos los indicadores meta corporativos e individuales, periódicamente se deben evaluar los siguientes:

- Rotación de cartera Mensual **((CxC clientes promedio / ventas) * 360)**
- Rotación de cartera por cliente (Mensual)
- % de cartera vencida sobre cartera total
- % de cartera incobrable sobre cartera total

- % de cartera incobrable sobre patrimonio
- % cartera en cobro jurídico sobre cartera total
- % de Cobertura de la provisión sobre cartera total
- % de crecimiento en las ventas frente al % de crecimiento de la cartera por canal. **Premisa: Crecimiento en ventas > Crecimiento en cartera** (Herramientas Empresariales, 2019).

3.3. Verificar que las inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga estén realizando la gestión de cartera adecuadamente.

Tomando como resultado los resultados de la encuesta, la revisión de información de fuentes secundarias, el análisis teórico, el análisis legal y los resultados del objetivo dos, se concluye el siguiente esquema acerca del uso de buenas prácticas de gestión de cartera en las inmobiliarias de Bucaramanga:

Tabla 2 Buenas Prácticas de gestión de cartera.

Buena práctica de gestión de cartera de inmobiliaria en Bucaramanga	Indicador de cumplimiento	Mejoras para lograr buenas prácticas
Políticas internas	50%	Políticas de crédito Corporativas.
Lapsos para recaudar la cartera		Plazos de crédito por canal de venta, grupo de clientes o productos
Disponibilidad de créditos		Cupos de crédito por cliente
Medidas preventivas	50%	Garantías a exigir (Personales y/o reales)
Requisitos de ley		Documentos a exigir (Pagaré, letras o cheques posfechados)
Procedimientos de recuperación de cartera		Procedimientos y políticas de recaudo (Tiempos, responsabilidades, etc.)

Diseño: Elaboración propia

4. RESULTADOS

Materializando esta investigación, se planifica un impacto inicial por medio de la utilidad de sus resultados, para empresas del sector inmobiliario, generar conocimientos basados en la información obtenida de las diferentes empresas toda vez que en este gremio económico se tiende a reservar dichas ideas que podrían aportar al desarrollo de otras empresas.

Demostrar que al adoptar una política de cartera clara; que permita extender los plazos de recaudo ordinario de dinero, las empresas en quienes nos inspiramos para este proyecto pueden incrementar sus ingresos a partir de la cartera.

En otros aspectos y como valor agregado de la presente investigación se obtuvo el conocimiento de otras formas de aumentar los ingresos a través de la prestación de servicios conexos al ejercicio de la actividad económica de las empresas del sector inmobiliario en Bucaramanga.

5. CONCLUSIONES

En lo que respecta al desarrollo del objetivo uno se concluye a través de la información obtenida en la encuesta aplicada a las empresas del sector que las empresas Inmobiliarias de la ciudad de Bucaramanga no cuentan con un control del cobro idóneo de cartera, ya que el 54% de entidades encuestadas muestran que la cartera tiene más de 30 días de vencimiento.

Por otra parte, en lo que respecta al objetivo dos es preciso decir que las empresas Inmobiliarias asumen costos en el mantenimiento de los inmuebles que no son de su propiedad, pues el 47% de las empresas encuestadas manifestaron que no realizan el cobro correspondiente a dichos mantenimientos. En tal sentido, se concluye que la mayoría de estas empresas carecen de un procedimiento interno eficaz para mantener su liquidez.

En relación a lo anterior y en concordancia con el desarrollo del objetivo 3 cabe destacar que las inmobiliarias encuestadas no aprovechan eficientemente las pólizas adquiridas en caso de siniestro, lo cual afecta sus ingresos, porque según el resultado de las encuestas realizadas el 76% de las inmobiliarias no informan a tiempo los siniestros a las aseguradoras. Por tanto, se concluye que estas organizaciones no adoptan o manejan buenas prácticas de estandarización al menos no eficientemente.

Resumiendo lo planteado se puede concluir que el sector inmobiliario corporativo es una industria poco explorada y que tiene grandes oportunidades para participar en él, a través de la creación de la ventaja competitiva de la estructura organizativa que se consolida como la asesoría integral. La

innovación que induce el presente proyecto incide en la capacitación de los colaboradores que componen el departamento de gestión de cobro de las empresas prestadoras de servicios inmobiliarios en cuanto a la inclusión de estrategias y políticas de calidad en sus gestiones administrativas.

Ya para finalizar es preciso mencionar que el desarrollo de este proyecto dejo como aprendizaje el manejo de herramientas de recopilación de datos tales como encuestas, estudios en los procesos contables de las empresas inmobiliarias en la ciudad de Bucaramanga que será una información determinante para la toma de decisiones.

6. RECOMENDACIONES

Para próximas investigaciones se recomienda contar con más tiempo del proceso investigativo pues en tres meses de realización no se alcanza abarcar todo el proceso, pues los tiempos de entrega de informes son muy cortos.

Para el próximo año (2019) sería recomendable contar con un banco de proyectos para Contabilidad, ya que en el segundo bimestre del 2018 no se contó con este apoyo para poder realizar la investigación.

A las Agencias Inmobiliarias se les recomienda invertir en programas capacitación de sus colaboradores en especial de aquellos encargados de la gestión administrativa y atención al cliente para lograr desarrollar las competencias de cada empleado, orientadas a instaurar un vínculo de cercanía para mantener una relación duradera con él público, así como también dirigida a atender las expectativas y las inquietudes de los clientes con un alto nivel eficacia.

Procurar el dominio e inclusión de herramientas ofimáticas y tecnológicas (TIC) como Microsoft Excel para optimizar los procesos de gestión de cartera, tener una base de datos actualizada de los deudores morosos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BORJA, R. (2019). *https://www.realestatemarket.com.mx/*. Obtenido de *https://www.realestatemarket.com.mx/*: *https://www.realestatemarket.com.mx/articulos/mercado-inmobiliario/19562-los-bienes-raices-en-la-historia-de-las-grandes-culturas*
- Chavarría, L. Z. (1987). *Crédito cooperativo*. San José, Costa Rica: EUED.
- Congreso de Colombia. (10 de Julio de 2003). *https://www.medellin.gov.co/*. Obtenido de *https://www.medellin.gov.co/*: *https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpcontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Convivencia%20y%20seguridad/Secciones/Plantillas%20Gen%C3%A9ricas/Documentos/2012/Ley%20820%20de%20%202003.pdf*
- Congreso de Colombia. (19 de Julio de 2013). *www.ana.org.co/*. Obtenido de *www.ana.org.co/*: *https://www.ana.org.co/wp-content/uploads/2019/01/Ley-1673-de-2013.pdf*
- Dominguez, P. R. (2007). *Manual de análisis financiero*. Obtenido de *https://books.google.com.co/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkrilz9jIAhVn1IkKHbAHCSIQ6AEINjAC#v=onepage&q=liquidez%20definicion&f=false*
- Hernández, S. M., & Garcia, F. J. (2002). *Contabilidad Bancaria en México: Financiera, Auditoría y Contabilidad de costos y de gestión*. México: Instituto mexicano de contadores publicos.
- Herramientas Empresariales. (2019). *Paso a paso para un recaudo de cartera efectivo*.
- Jiménez, Ó. (29 de Mayo de 2018). *www.portafolio.co*. Obtenido de *www.portafolio.co*: *https://www.portafolio.co/negocios/las-asesorias-inmobiliarias-buen-negocio-en-ee-uu-517601*

- Muñoz, L. S., & Realpe, X. D. (28 de Noviembre de 2018). *repository.ucatolica.edu.co*. Obtenido de [repository.ucatolica.edu.co](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22440/1/Propuesta%20de%20Mejora%20al%20proceso%20de%20cartera%20de%20una%20Universidad.pdf): <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22440/1/Propuesta%20de%20Mejora%20al%20proceso%20de%20cartera%20de%20una%20Universidad.pdf>
- Pazos, R. R. (1999). *De las obligaciones*. Chile: Juridica de Chile.
- Phoenix Instituto de Valuación. (21 de Mayo de 2018). *Phoenix*. Obtenido de Phoenix: <https://institutodevaluacion.com/conoces-bien-raiz-bien-inmuebles/>
- Presidente de la República de Colombia. (12 de Diciembre de 2017). *Sistema unico de Información Normativa*. Obtenido de Sistema unico de Información Normativa: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30034344>
- Secretaria Distrital de Gobierno. (2001). *Secretaria Distrital de Gobierno*. Obtenido de Secretaria Distrital de Gobierno: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/inscripcion-la-propiedad-horizontal>
- Vahos, A. M.-D. (2017). *Cartera, Patrimonio vital para el Sector Inmobiliario en la ciudad de Medellín*. medellin: Tecnológico de Antioquia.

8. ANEXOS

En el presente trabajo anexamos, cuadro comparativo de ingresos y formato de encuesta realizada.

Tabla 3. Comparativo de ingresos

RESUMEN COMPARATIVO MENSUAL INGRESO INICIAL					RESUMEN COMPARATIVO MENSUAL INGRESO POTENCIAL				
	FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3	FECHA 4		FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3	
ENERO	\$46.074.424	\$ 8.336.093	\$7.390.045	\$ 34.015.694	ENERO	\$ 46.074.424	\$ 15.726.138	\$ 34.015.694	
FEBRERO	\$56.723.984	\$10.276.910	\$12.682.968	\$ 15.116.252	FEBRERO	\$ 56.723.984	\$ 22.959.878	\$ 15.116.252	
MARZO	\$67.754.040	\$ 17.536.518	\$ 8.001.929	\$ 9.005.177	MARZO	\$ 67.754.040	\$ 25.538.447	\$ 9.005.177	
ABRIL	\$62.291.794	\$ 6.174.924	\$12.533.114	\$ 20.687.830	ABRIL	\$ 62.291.794	\$ 18.708.038	\$ 20.687.830	
MAYO	\$41.582.864	\$ 15.398.210	\$14.122.253	\$ 33.846.977	MAYO	\$ 41.582.864	\$ 29.520.463	\$ 33.846.977	
JUNIO	\$55.066.996	\$ 9.273.888	\$19.136.993	\$ 28.897.621	JUNIO	\$ 55.066.996	\$ 28.410.881	\$ 28.897.621	
JULIO	\$35.016.510	\$19.648.437	\$18.022.163	\$ 33.482.278	JULIO	\$ 35.016.510	\$ 37.670.600	\$ 33.482.278	
AGOSTO	\$50.035.041	\$11.838.445	\$10.049.790	\$ 3.856.595	AGOSTO	\$ 50.035.041	\$ 21.888.235	\$ 3.856.595	
TOTAL	\$414.545.654	\$ 98.483.425	\$101.939.255	\$ 178.908.424	TOTAL	\$ 414.545.654	\$ 200.422.680	\$ 178.908.424	

FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3
DIA 1 AL 5	DEL 6 AL 10	DEL 11 AL 15

FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3
DIA 1 AL 5	DEL 6 AL 15	DEL 16 AL 30

INGRESOS NETOS		ING X INTERESES
1	\$33.163.652	
2	\$ 7.878.674	\$ 1.313.112
3	\$ 8.155.140	\$ 1.359.190
4	\$14.312.674	
TOTAL	\$63.510.141	\$ 2.672.302

INGRESOS NETOS		ING X INTERESES
1	\$33.163.652	
2	\$ 16.033.814	\$ 2.505.284
3	\$ 14.312.674	\$ 4.472.711
TOTAL	\$ 63.510.141	\$ 6.977.994

Fuente: autores

Tabla 4. Encuesta realizada

ENCUESTA				
1) Cuenta la empresa una política contable establecida.?				
Y		N		
2) Cuenta la empresa con una política de cartera?				
Y		N		
3) Que días hace efectiva la póliza con la aseguradora del cobro de arriendos con mora?				
5		15	30	OTRO
4) Considera que la empresa tiene una cartera sana?				
Y		N		
5) En qué fecha se consigna el canon de arrendamiento a los propietarios?				
1 al 5		15 al 20	25 al 30	OTRO
6) Cuales de los siguientes servicios adicionales presta la inmobiliaria?				
A) Pago de servicios públicos a inmuebles vacios				
B) Reparaciones Locativas				
C) Servicio de mostrada de inmuebles a los clientes potenciales.				
D) Asesoría Jurídica				
E) Publicidad Gratuita para los inmuebles				
F) Pago anticipado de arriendo a propietarios				
H) Avalúos de Inmuebles				
I) Ninguna de las Anteriores				
7) Cuanto tiempo lleva la inmobiliaria en el mercado				
A) Menos de 5 años				
B) Menos de 10 años				
C) Mas de 10 años				

Fuente: autores