

**Diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de la empresa Miscelánea
Tecnológica. 2024 – Popayán Cauca**

Leidy Estefany Ordoñez Laso



Corporación Universitaria Autónoma del cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Contaduría Publica
Popayán – Cauca
2025

**Diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de la empresa Miscelánea
Tecnológica. 2024 – Popayán Cauca**

Leidy Estefany Ordoñez Laso

Trabajo de grado modalidad pasantía para optar al título de Contadora Pública

Director (a):

Paola Andrea Meneses Muñoz



Corporación Universitaria Autónoma del cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Contaduría Publica
Popayán – Cauca
2025

Nota de Aceptación

Una vez revisado y aprobado el documento final del trabajo de grado titulado *Diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de la empresa Miscelánea Tecnológica. 2024 – Popayán Cauca*, realizado por la estudiante Leidy Estefany Ordoñez Laso, se autoriza para optar el título de profesional de Contadora Pública en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.



Director.

Paola Andrea Meneses Muñoz



Jurado 1.

Martin José Valencia Gutiérrez



Jurado 2.

Eliana Benavides Serralde

Popayán, 2025

Dedicatoria

Hoy quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que me apoyaron a lo largo de mi carrera y en la que está por comenzar una nueva etapa tan importante de mi vida lleno de aprendizajes, retos y muchos sueños por cumplir.

Principalmente a **Dios**, por ser mi guía constante, por acompañarme en los momentos más difíciles en los que sentía que no podía continuar, cuando mis fuerzas parecían agotarse y vencerme. Gracias Dios, por escuchar mis suplicas, por darme mucha fortaleza, entendimiento y sabiduría para no rendirme y continuar en mi camino ante cada obstáculo. Por mostrarme que cada tropiezo me hizo más fuerte y fue una oportunidad para levantarme con más determinación y fe.

A mí, **Leidy Estefany**, por todo lo he aprendido a que los sueños se alcanzan con mucho esfuerzo y a ponerle amor a lo que nos apasiona

A mis padres, **María Iaso y Hugo Ordoñez**, por su amor incondicional, por ser esa luz que siempre me acompaña, por cada consejo, por cada palabra de ánimo y por inculcarme que para llegar a un propósito hay que esforzarse y trabajar con humildad y honestidad.

Recuerdo con gratitud cada día de esfuerzo por darme lo mejor para mí porque detrás de este logro esta su apoyo incondicional, este logro no solo me pertenece a mí también les pertenece a ustedes mis más amados consejeros de mi vida, no solo por la ayuda económica si no por su amor y cariño.

A mi hermana, **Yuri Briyidt**, por su compañía y apoyo en los últimos días difíciles cuando sentía que no podía más. Gracias por tus palabras de ánimo.

También agradezco a **Miscelánea Tecnología de Popayán**, por abrirme sus puertas y confiar en mí, permitiéndome poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera, al grupo de trabajo, por los ratos de descanso compartidos y por hacer mas amenas las jornadas laborales.

Y finalmente a otras personas cercanas a mi que de alguna manera me apoyaron en otras circunstancias de mi vida.

Leidy Estefany

Tabla de contenido

Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo 1: Problema de Investigación	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo General....	14
1.2.2. Objetivos Específicos	15
Capítulo 2: Estado del Arte	16
2.1. Marco Teórico.....	17
2.1.1. Cuentas por cobrar.	17
2.1.2. Sistema de cuentas por cobrar	17
2.1.3. Importancia de las cuentas por cobrar	17
2.1.4. Políticas de crédito y cobranza	17
2.1.5. Elementos de política de crédito	18
2.2. Marco Conceptual.....	18
2.2.1. Cartera de Clientes	18
2.2.2. Recuperación de Cartera	18
2.2.3. Crédito Directo.....	18
2.2.4. Covinoc.....	18
2.2.5. Liquidez.....	19
2.2.6. Activos fijos.....	19
2.2.7. Indicadores de liquidez	19
2.2.8. Prueba Ácida.....	19
2.2.9. Capital neto de trabajo	19
2.2.10. Cuentas por cobrar a clientes	19
2.2.11. Gestión de cartera	20
2.2.12. Garantía.....	20
Capítulo 3. Metodología	21
3.1. Enfoque de la investigación	21

3.2. Tipo de investigación...	21
3.3. Método de investigación	21
3.4. Población y muestra....	21
3.5. Fuentes y Técnicas para Recolección de Información	22
3.6. Hipótesis.....	22
3.7. Variable.....	22
3.8. Tipo de muestreo.....	22
3.9. Procedimientos.....	22
3.10. Productos esperados...	23
Capítulo 4: Resultados Obtenidos	24
4.1. Principales procedimientos ejecutados para el diagnóstico contable y financiero al área de cartera de clientes en la empresa	24
4.1.1. Análisis mediante el software Syscafe	26
4.1.2. Revisión de facturas, por cobrar	26
4.1.3. Matriz DOFA.....	27
4.1.4. Actividades de mejora implementadas	28
4.2. Componentes susceptibles de mejoramiento en el apoyo del proceso de seguimiento y control de cartera.....	29
4.3. Estrategias que implementen políticas para el mejoramiento en el proceso de cartera	33
4.3.1. Tabulación de Resultados	36
4.4. Proponer un sistema de control de cartera que ayude a definir el perfil del cliente.	38
4.5. Propuestas de Mejora...	39
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones.....	41
Referencias	42

Lista de Tablas

Tabla 1. Entrevista a Procesos de Cartera 28 de mayo de 2024	25
Tabla 2. Estrategias de Recordatorio de Obligaciones Pendientes.	34

Lista de Figuras

Figura 1. Oficina de Contabilidad de la Empresa	24
Figura 2. Plataforma Syscafe	26
Figura 3. Revisión de Facturas Digital cuentas Covinoc, Crédito Directo mediante el sistema syscafe.	27
Figura 4. Revisión de Facturas Físicas cuentas Covinoc, y demás facturas.	27
Figura 5. Matriz DAFO	28
Figura 6. Seguimiento de cartera de clientes por medio de herramientas tecnológicas.	30
Figura 7. Resultado de Tabulación del mecanismo de Contacto	36
Figura 8. Resultado de tabulación compromiso de pago.	36

Resumen

La pasantía se desarrolló en la empresa *Miscelánea Tecnológica de Popayán* dentro del área contable y financiera, con el objetivo de fortalecer el proceso de gestión y recuperación de cartera correspondiente a las cuentas crédito directo y Covinoc, y a su vez identificando debilidades en el seguimiento y actualización de datos. Como respuesta, se implementaron herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y optimizar la recuperación de cartera.

La actividad principal consistió en revisar periódicamente la cartera de clientes con saldos vencidos y próximos a vencer, realizando llamadas telefónicas en los horarios comprendidos de 8:00 am 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm, con el fin de recordar los compromisos de pago y promover la recuperación de las cuentas pendientes. Estas acciones permitieron depurar la base de datos, identificar clientes morosos y fomentar una comunicación directa y oportuna con los deudores.

Como resultado, se logró mejorar el control sobre las cuentas por cobrar y contribuir al saneamiento de la cartera, fortaleciendo a su vez la gestión financiera de la empresa y las competencias profesionales adquiridas en el proceso de pasantía.

En el desarrollo del diagnóstico, se evidenciaron fallas en la actualización de la información y en el seguimiento a clientes morosos. Para mitigar esta situación, se utilizaron medios como llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos, lo que facilitó la comunicación, permitió actualizar los datos de contacto, segmentar la cartera y definir acciones específicas para su recuperación.

Palabras clave: Diagnóstico contable y financiero, Cartera de clientes, Crédito Directo, Gestión financiera, seguimiento de clientes, herramientas tecnológicas, actualización de datos.

Abstract

The internship was carried out at *Miscelánea Tecnológica de Popayan* in the accounting and financial department, with the objective of strengthening the management and recovery process of accounts receivable related to direct credit Covinoc accounts, while identifying weakness in monitoring and data updating. In response, technological tools were implemented to improve communication and optimize the collection process.

The main activity consisted of periodically reviewing the client portfolio with overdue and upcoming balances, making phone calls between 8:00 a.m. and 12:00 p.m., and from 2:00 p.m. to 5:00 p.m., in order to remind clients of their payment commitments and encourage the recovery of pending accounts. These actions allowed the database to be cleaned, delinquent clients to be identified, and direct and timely communication to be established with debtors.

As a result, control over accounts receivable was improved, contributing to the financial recovery of the company while strengthening both financial management and the professional skills acquired during the internship process.

During the diagnostic stage, deficiencies were identified in the updating of information and in the follow-up of delinquent clients. To address This situation, communication channels such as phone calls, WhatsApp messages, and emails were used, which facilitated contact updates, allowed for portfolio segmentation, and supported the definition of specific recovery actions.

Keywords: Accounting and financial diagnosis, client portfolio, direct credit, financial management, client follow-up, technological tools, data updating.

Introducción

La pasantía se llevó a cabo en la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán, dedicada a la comercialización de productos tecnológicos y de oficina en el área contable y financiera. Este proceso tuvo como propósito principal fortalecer la gestión de cartera y apoyar labores relacionadas con el control y recuperación de las cuentas crédito directo y Covinoc, contribuyendo así al mejoramiento del flujo de caja y la estabilidad financiera de la empresa.

En el transcurso de la práctica profesional, se evidencio la necesidad de mejorar el seguimiento a los clientes con saldos vencidos y la actualización de la información en base de datos. A partir de esta situación, se llevaron a cabo actividades orientadas a la revisión de cartera, contacto telefónico con clientes morosos y próximos a vencer, así como la actualización de datos mediante llamadas, mensajes WhatsApp y correos electrónicos. Estas acciones permitieron mantener una comunicación más fluida y lograr un control más eficiente sobre las cuentas por cobrar para optimizar los procesos de cobro.

Esta experiencia fue muy valiosa, ya que permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Contaduría Publica, especialmente en temas de gestión financiera y administrativa, control de cartera y uso de herramientas tecnológicas.

El presente informe expone el diagnostico realizado, las actividades que fueron desarrolladas dentro de la empresa, los resultados obtenidos y las conclusiones que reflejan el aporte de la practica tanto para mi formación profesional como para el fortalecimiento del área contable y financiera de la empresa.

Recordemos que la pasantía es una actividad que realizan todos los pasantes para adquirir, no solo un título profesional sino también para adquirir experiencia académica en determinada empresa, y en diferentes áreas del desarrollo contable y financiero. Esta pasantía se realizo en la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán.

Capítulo 1: Problema de Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

La cartera de clientes puede entenderse como un registro que agrupa tanto a los consumidores actuales como a los potenciales de una empresa, lo que le permite conocer mejor sus características, hábitos de compra y necesidades. Su adecuada gestión contribuye a fortalecer la relación comercial, fidelizar a los clientes y orientar estrategias de atención más efectivas (Conexion Esan, 2022).

En el desarrollo de las actividades realizadas en *Miscelánea Tecnológica de Popayán*, se identificaron algunas dificultades en el proceso de seguimiento de cartera. Entre las labores que fueron realizadas se incluyeron la desactualización de saldos y el cobro a clientes con deudas vencidas, actividades que se efectuaban de manera constante en la semana. Sin embargo, se evidencio que uno de los principales radica en el contacto con los clientes morosos, y la desactualización de base de datos de los clientes por parte de los vendedores, ya que muchos clientes cambian con frecuencia sus números telefónicos o correos electrónicos, lo que dificulta el proceso de recuperación y depuración de la cartera.

Por ello se plantea la necesidad de implementar un sistema de gestión de control de cartera que permita agilizar los procesos de cobranza.

A fin de cuentas, la falta de un sistema de gestión de control de cartera y la limitación en la comunicación con los clientes de difícil cobro han generado retrasos en los procesos de cobro y dificultades para mantener actualizada la información de cartera de la empresa. Esta situación impacta en la liquidez y en la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras. Por tanto, resulta necesario implementar estrategias que permitan agilizar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar, mejorar la comunicación con los clientes y fortalecer los recursos tecnológicos disponibles.

Como dice Impulsa Popular (s.f.), en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) es una estrategia esencial para la cartera de clientes, puesto que representa recursos para afrontar temporadas de baja demanda o cuando la competencia se intensifica. Contar con una base de clientes organizada y actualizada permite fortalecer las oportunidades de venta, mantener la estabilidad financiera, y ampliar la participación de mercado.

Es por esta razón, la importancia de un adecuado Diagnóstico contable y financiero, es clave para la sección de cartera de la empresa Miscelánea **Tecnológica de Popayán, Cauca**, puesto que permite identificar el estado real de la cartera, evaluar la efectividad de los procesos de cobranza y tomar decisiones estratégicas para mejorar la liquidez de la empresa.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo General*

Realizar un diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de clientes de la Empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán Cauca.

1.2.2. *Objetivos Específicos*

- Identificar los componentes que sean susceptibles de mejoramiento en el apoyo de proceso de seguimiento y control de cartera.
- Formular estrategias que implementen políticas para el mejoramiento en el proceso de cartera.
- Proponer un sistema de control de cartera que ayude a definir el perfil del cliente.

Capítulo 2: Estado del Arte

El **diagnóstico contable** se concibe como un proceso analítico integral cuyo propósito es identificar fortalezas y debilidades y riesgos asociados a la gestión contable. Esta herramienta es muy fundamental a la hora de tomar decisiones, ya que posibilita detectar inconsistencias, errores u omisiones que pueden incidir en la estabilidad económica y en el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.

Por otro lado, la **cartera de clientes**, según Perez Rivera y Nauca Torres (2022) “son registros de clientes potenciales muy importantes para una empresa” (p. 29), por ello, es importante hacerles un seguimiento que permita conocer sus preferencias y necesidades, ya que todo ello contribuye al beneficio de la organización. En base a lo anterior:

Es prioridad que las empresas tengan una medición de satisfacción en sus consumidores, lo cual garantiza una fidelización y permita optar una postventa hacia los clientes, por la atención y la experiencia del producto, generando una mejor relación de la empresa con el consumidor. (Silva, 2021, como se citó en Pérez Rivera y Nauca Torres, 2022, p. 29)

Por otro lado, la cartera de clientes es definida como “la agrupación de individuos seleccionados con criterios o características en común con referencia a comportamientos e ingresos de llenar una necesidad, lo cual permite a la organización ofrecer y diseñar oportunidades nuevas para un negocio” (Ríos, 2008, como se citó en Romero Bautista, 2021, p. 13). Por ello, “las empresas deben clasificar de manera correcta a sus clientes para poder ofrecer un producto, asimismo deben segmentarlos e identificar su mercado para poder incrementar sus ventas” (Romero Bautista, 2021, p. 13).

En otras palabras, “una cartera de clientes se materializa en la sistematización y actualización de datos, para lo cual, el agente “dueño” de esta cartera debe mantener al día un registro con información de utilidad” (Hunter, 2010, como se citó en Romero Bautista, 2021, p. 13).

Para formar una cartera de clientes se debe primero recordar que un negocio parte de dos tipos de actores o involucrados en el proceso de compras como el consumidor actual y el consumidor nuevo. Por lo que se debe mantener los volúmenes de mercadería si quiere mantener estos dos tipos de consumidores. Además, si la empresa desea atraer clientes

nuevos debe aplicar estrategias adecuadas de marketing e incrementar la adquisición de mercadería. (Kotler & Armstrong, 2008, como se citó en Romero Bautista, 2021, p. 14)

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2008), los clientes pueden clasificarse como activos, inactivos, frecuentes o de bajo y alto promedio, según la frecuencia y el volumen de sus compras.

El **control financiero** comprende como el proceso mediante el cual las empresas analizan y comparan sus resultados reales con los objetivos y metas establecidas. Este control busca asegurar que las metas financieras se cumplan de manera eficiente, promoviendo la buena gestión de los recursos, la protección de los activos y la confiabilidad, lo que permite tomar decisiones acertadas y sostenible dentro de la organización (Teruel , 2021).

El **Crédito**, es una operación financiera en la que el deudor sea persona natural o jurídica, utiliza el dinero para adquirir bienes o servicios (préstamo) comprometiéndose a devolver en cierto periodo de tiempo (Arroba Vergara y Borja Chaglia, 2022, p. 23).

Antes de otorgar un crédito, las entidades financieras deben analizar cuidadosamente la información suficiente sobre el cliente para reducir riesgos y garantizar el cumplimiento de los pagos. Las políticas de créditos orientan este proceso ya que establecen los parámetros, condiciones y procedimientos necesarios para evaluar y aprobar las solicitudes (Conexion Esan, 2016).

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Cuentas por cobrar

Se deducen de los créditos que las empresas les otorgan a sus clientes como resultado de la venta o la prestación de servicios a crédito. Este tipo de operaciones permite antiguos y atraer nuevos, ya que al ofrecer nuevas facilidades de pago fortalece las relaciones comerciales. Las condiciones de crédito pueden variar de una empresa a otra, dependiendo de la naturaleza del negocio, el tipo de cliente y las estrategias que adopte la organización para fomentar la confianza y mantener su flujo efectivo (Fowler Newton, 2014, como se citó en Culquicondor Neira, 2018, p. 36).

1.1.2. Sistema de cuentas por cobrar

Es la estructura operativa y de control que asegura la confiabilidad de los registros contables. que respalda la fiabilidad del sistema contable. Un sistema solido ofrece mayor seguridad sobre las transacciones reflejadas en los estados financieros, mientras que un sistema débil o con fallas puede poner en riesgo la transparencia contable y afectar la toma de decisiones (Catacora, 1996, como se citó en Culquicondor Neira, 2018, p. 36).

1.1.3. Importancia de las cuentas por cobrar

Radica en que forman parte esencial del activo corriente de una empresa, ya que representan una inversión significativa ligada directamente al giro de sus actividades. Su correcta administración incide en la liquidez y la rentabilidad, por lo que resulta fundamental medir su comportamiento mediante indicadores financieros como la rotación de cobro, el periodo promedio de recuperación y pruebas de liquidez. Para evaluar el equilibrio entre inversión en cartera y el capital de trabajo (Fowler Newton, 2014, como se citó en Culquicondor Neira, 2018, p. 36).

1.1.4. Políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobranza constituyen un conjunto de lineamientos que orientan la concesión de créditos y la recuperación de cartera. Es importante que estas políticas se diseñen de acuerdo con las condiciones de mercado, la competencia, el tipo de cliente y los objetivos empresariales. Con el fin de equilibrar rentabilidad y riesgo. Controlando los estándares de crédito y las estrategias de cobro que se aplican según el comportamiento de los clientes (Van Horne y Wachowicz, 2002, como se citó en Culquicondor Neira, 2018, p. 37).

1.1.5. Elementos de política de crédito

Se encuentran en los descuentos por pronto pago, el periodo de crédito y las acciones de cobranza. Los descuentos representan una herramienta para incentivar el pago oportuno, mientras que el plazo del crédito define el tiempo máximo en el que el cliente debe cancelar su deuda. Así mismo, las estrategias de cobro pueden ser graduales: iniciar con notificaciones por escrito, continuar con llamadas telefónicas o visitas personales y, de ser necesario, acudir a agencias especializadas o incluso a procedimientos legales. Cada una de estas medidas deben aplicarse de

acuerdo con la situación y el comportamiento del deudor (HaimE Levy, 2004, como se citó en Culquicondor Neira, 2018).

1.2. Marco Conceptual

1.2.1. Cartera de Clientes

La cartera de clientes representa los créditos otorgados por la empresa a sus compradores, es decir, las cuentas por cobrar derivadas de ventas a crédito. Una adecuada gestión de cartera permite identificar de manera oportuna las cuentas morosas, clasificarlas por antigüedad y establecer estrategias de recuperación acordes a cada caso.

1.2.2. Recuperación de Cartera

El proceso de recuperación de cartera abarca todas las acciones encaminadas a lograr el pago efectivo de las obligaciones vencidas. Esto incluye el contacto con los clientes morosos, la negociación de nuevos compromisos de pago y el seguimiento continuo para asegurar el cumplimiento. La recuperación efectiva reduce el riesgo de incobrabilidad y mejora el flujo de caja de la empresa.

1.2.3. Crédito Directo

Es una opción de financiamiento que permite acceder al dinero de manera más fácil y rápida sin necesidad de muchos tramites con la entidad financiera (Dineocrédito, s.f.).

1.2.4. Covinoc

Es una entidad financiera dedicada a ofrecer servicios de cobranza y recaudo, apoyando a empresas, bancos y organizaciones. Se destaca por usar estrategias donde la tecnología juega un papel importante, automatizando procesos a agilizar los cobros y reportes que le permitan al cliente tener mayor claridad de como va su cartera (Grupo editorial Bravo, s.f.).

En el proceso de gestión de cartera, se aplican principios y normas contables que aseguran la transparencia y correcta presentación de la información financiera. Entre ellas, se destacan: Reconocimiento de ingresos por ventas a crédito, Clasificación y provisión de cuentas incobrables, presentación adecuada de las cuentas por cobrar en los estados financieros, herramientas Digitales.

El uso de software contable y plataformas de gestión de cartera permite una mayor eficiencia en el control de los saldos, la generación de reportes automáticos y la trazabilidad de las acciones de cobranza. Estas herramientas son fundamentales para garantizar un seguimiento detallado y una toma de decisiones informada.

1.2.5. *Liquidez*

La liquidez hace referencia a la capacidad que tiene una empresa para disponer de efectivo oportunamente y cumplir con sus obligaciones financieras contraída (Mariño et al., 2013, p. 504 como se citó en Mediavilla Vaca, 2015, p. 6)

1.2.6. *Activos fijos*

También conocido como activo no corriente, compuesto por los bienes y recursos de una empresa que no se transforman en un plazo menor a un año. Forman parte esencial de la estructura financiera de la empresa, son poco líquidos debido al tiempo que requiere su conversión en dinero. Por consiguiente, su función principal no es respaldar liquidez inmediata, sino contribuir al funcionamiento y estabilidad a largo de la empresa (Sevilla Arias, 2020).

1.2.7. *Indicadores de liquidez*

Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. (El contador SV, s.f.)

1.2.8. *Prueba Ácida*

Es un indicador de liquidez más conservador que mide la capacidad de las compañías para pagar sus deudas de corto plazo mediante sus activos más líquidos, excluyendo los inventarios, lo que proporciona una visión más realista de su disponibilidad inmediata.

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo Corriente.}$$

1.2.9. Capital neto de trabajo

Es la diferencia entre los activos corrientes de una empresa (efectivo, cuentas por cobrar, e inventarios) y los pasivos corrientes (cuentas por pagar). Este indicador refleja la capacidad de organización para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Lidefer, s.f.).

Cuando los pasivos superan los activos corrientes la empresa la podría enfrentar dificultades para atender sus compromisos.

1.2.10. Cuentas por cobrar a clientes

En esta cuenta contable corresponde a los valores pendientes de cobro que tiene la empresa como resultado de las ventas por bienes o la prestación de un servicio realizado a crédito, este registro aumenta cuando se efectúan ventas a crédito y disminuye en la medida cuando se recibe el pago correspondiente por parte de los clientes (De la Cruz Gomez y Eraso Urbano, 2022).

1.2.11. Gestión de cartera

La gestión de cartera busca controlar los riesgos derivados de los créditos concedidos a los clientes mediante estrategias de monitoreo y evaluación (Bedoya Osorio, 2023).

1.2.12. Garantía

Es un mecanismo que respalda el cumplimiento de una obligación. Los créditos otorgados a los clientes deberían estar respaldados por algún tipo de garantía o título que asegure el cumplimiento de la obligación, tales como avales, hipotecas u otros instrumentos que brinden seguridad en la empresa.

Capítulo 3. Metodología

La metodología empleada en el desarrollo de la pasantía en la empresa **Miscelánea Tecnológica de Popayán** se basó en la investigación exploratoria con enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo aplicado, orientado a analizar, fortalecer y optimizar el proceso de gestión y recuperación de cartera de clientes. Este enfoque permitió identificar las debilidades existentes en el control de las cuentas por cobrar y proponer estrategias de mejora acordes con las necesidades del área contable y financiera.

2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque fue cualitativo y cuantitativo.

- Desde el enfoque cualitativo, se observaron seguimiento, comunicación y actualización de base de datos, identificando las causas de los retrasos en los pagos y las oportunidades de mejora en la gestión de cobros.
- Desde el enfoque cuantitativo, se realizó revisión y análisis de los saldos de cartera vencida y próximos a vencer, con el fin de conocer el comportamiento de las cuentas por cobrar y determinar los niveles de morosidad.

2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptivo, ya que busca analizar la situación actual de la cartera de clientes, las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos en el proceso de pasantía. Este tipo de estudio permite comprender el comportamiento financiero de la empresa sin modificar sus condiciones operativas, pero aportando estrategias para su fortalecimiento.

La investigación se clasifica de tipo descriptivo, ya que no se limita únicamente al análisis de datos numéricos, matemáticos y financieros, sino que también incorpora información obtenida a través de entrevistas y conversaciones con el personal, lo que permite comprender aspectos como la cultura organizacional y las motivaciones detrás de las decisiones de los directivos. Asimismo, las recomendaciones derivadas del análisis pueden servir como referencia para futuras decisiones estratégicas.

2.3. Método de investigación

El enfoque metodológico del trabajo incluye tanto el análisis como la síntesis. Por un lado, se examina detalladamente la situación financiera actual de la empresa, descomponiéndola en sus elementos clave para su estudio. Por otro lado, mediante la integración de estos elementos, se generan conclusiones y se diseñan estrategias orientadas a optimizar la gestión financiera de la organización.

2.4. Población y muestra

La población estuvo conformada por la totalidad de clientes registrados en la base de datos de la empresa, correspondientes a las modalidades de crédito: crédito directo y Covinoc. La muestra se centró en aquellos clientes con saldos vencidos y próximos a vencer, sobre los cuales se realizó seguimiento y las gestiones de cobro.

2.5. Fuentes y Técnicas para Recolección de Información

Se aplicaron diversas técnicas de recolección de información, entre ellas:

- **Revisión documental:** análisis de facturas, reportes de cartera y base de datos emitidas por el software contable Syscafe.
- **Observación directa:** seguimiento a los procedimientos del área contable y financiera relacionados con el control de cartera.
- **Comunicación directa:** contacto telefónico, envío de mensajes vía WhatsApp y correos electrónicos a clientes con el fin de verificar información, recordar compromisos de pago y actualizar base de datos del cliente.

Para la elaboración de este trabajo, se recopiló la información necesaria a partir de fuentes primarias como los estados financieros de la empresa y entrevistas realizadas tanto al gerente como al personal en general. Asimismo, se consultaron diversas fuentes secundarias, entre ellas textos teóricos sobre finanzas, artículos especializados, sitios web, entre otros recursos documentales.

2.6. Hipótesis

¿El realizar un diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de clientes de la empresa Miscelánea tecnológica de Popayán Cauca, permite mejorar la gestión de cuentas por cobrar y fortalecer la liquidez en la empresa?

2.7. Variable

Variable cuantitativa y cualitativa.

2.8. Tipo de muestreo

Muestreo estratificado.

2.9. Procedimientos

El desarrollo metodológico se realizó en tres fases.

Planeación: identificación del estado actual de la cartera de clientes, revisión de reportes con saldos vencidos y próximos a vencer.

Ejecución de actividades: contacto con los clientes, actualización de base de datos, registro de información en el software contable y seguimiento de pagos.

Análisis de resultados: evaluación del comportamiento de cartera antes y después del proceso de recuperación, y valoración del impacto de las acciones implementadas.

2.10. Productos esperados

- Registro de ventas diarias quede completo y bien organizado. Se pudo verificar que los ingresos reportados coincidían con los depósitos bancarios realizados.
- Sistematización de los procesos organizativos mediante la aplicación de la matriz DOFA, contribuyendo a la optimización de la gestión interna.
- Implementación de un manejo eficiente y transparente de la cartera de clientes, fortaleciendo el control y seguimiento de los créditos otorgados a los clientes.
- Consolidación de un control adecuado de los ingresos y egresos, asegurando que toda la información financiera quede debidamente registrada.

- Elaboración de estrategias a fortalecer el control de cartera, como el uso de herramientas tecnológicas y la implementación de un manual de políticas de crédito y cobranza.

Capítulo 4: Resultados Obtenidos

A continuación, se presentan los resultados alcanzados en el transcurso del proceso de pasantía, los cuales están enfocados en la depuración de las cuentas: crédito directo y Covinoc en el departamento de cartera de la persona natural Joham Adolfo Mena Vásquez, propietario de **Miscelánea Tecnológica** ubicada en la ciudad de Popayán, Cauca.

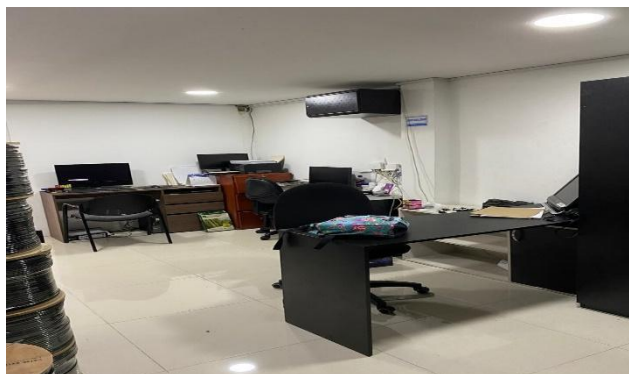
Para ello se realizaron actividades enfocadas al análisis de alternativas para lograr el objetivo de la pasantía.

En primer lugar, la práctica pasantía se llevó a cabo en **Miscelánea Tecnológica**, una empresa dedicada a la venta al por mayor y detal de productos tecnológicos y la comercialización de artículos.

Antes de empezar con este contexto, debemos tener claro que el departamento de contabilidad de la empresa Miscelánea Tecnológica es el encargado de instrumentar y operar políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas en la empresa.

Figura 1

Oficina de Contabilidad de la Empresa



Nota. Oficina del área de Contabilidad de la Empresa.

3.1. Principales procedimientos ejecutados para el diagnóstico contable y financiero al área de cartera de clientes en la empresa

Previo al inicio de actividades, la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán, Cauca se realizó un proceso de inducción dirigido a los pasantes, donde se presentaron las actividades asignadas, el cronograma de trabajo, los programas para llevar a cabo los proyectos y toda la información necesaria para su finalización. Este proceso permitió comprender el funcionamiento general de la empresa y el papel específico que desempeñaría el área de pasantía.

Para realizar un diagnóstico contable y financiero en el área de cartera de la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán, Cauca debemos tener en cuenta lo siguiente:

Diagnóstico general: Se evaluó la situación actual de la empresa a través del diagnóstico contable y financiero, el cual permite identificar áreas de mejoras y ayudar a los propietarios y socios a tomar decisiones mucho más precisas y eficientes sobre el futuro del negocio.

Revisión de registros contables: Lo primero que se realizó fue la revisión de cuentas por cobrar asociadas a los créditos directo y Covinoc lo cual evidencio la necesidad de fortalecer el control sobre dichas cuentas.

Matriz DAFO: Luego de realizar la planeación del diagnóstico contable y financiero, se identificaron las debilidades y amenazas, para mejorar los procesos financieros y maximizar el proceso en la empresa.

Uso del software contable Syscafe: Se identificó que la empresa gestionaba su información contable a través del software Syscafe. Sin embargo, las cuentas por cobrar, especialmente las de crédito directo y Covinoc, no recibían la atención necesaria. Por lo tanto, el análisis se centró en este sistema, haciendo énfasis en la cartera vencida.

Objetivo de la entrevista: La presente entrevista tiene el objetivo de dar a conocer los procedimientos de la cartera en la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán, con el fin de identificar factores que afecten el mejoramiento del proceso de cartera. De acuerdo con los resultados obtenidos, se plantea desarrollar un plan de mejora, el cual garantice su efectividad y control en el área.

Tabla 1

Entrevista a Procesos de Cartera 28 de mayo de 2024

ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿La empresa cuenta con un reglamento de cartera y manual de políticas?	No cuenta, aun con manual el cual sería recomendable para recuperar sus deudas de manera efectiva y minimizar riesgos de perdidas.
2	¿Los auxiliares de cartera son los responsables de los reportes de pagos, para descargar la cartera de los clientes?	Si
3	¿Qué medidas se han implementado hasta ahora para mejorar los procesos de cartera?	Llamadas telefónicas, envió de mensajes vía WhatsApp y, correos.
4	¿Cómo se lleva el seguimiento de pagos y vencimiento de la cartera? ¿Hay algún Sistema o herramienta para facilitar esta tarea?	El seguimiento de los clientes con cartera vencida se realiza de manera manual y constante, mediante llamadas telefónicas, WhatsApp y correos.
5	¿Qué acciones se toman cuando un cliente incumple un compromiso de pago o si se están presentando retrasos frecuentes?	En la mayoría de clientes de difícil cobro no se toman acciones, solo se recurre a bloqueos y cuando vuelven hacer compras no se ofrece crédito.
6	¿El equipo de cobranza recibe capacitación?	No, lo más recomendable sería iniciar un programa de formación en técnicas de cobranza, comunicación efectiva y tipos de negociación, esto ayudaría a mejorar la recuperación de cartera en la empresa.
7	¿Cómo está conformado el equipo de cartera?	Actualmente, el equipo de cartera está conformado únicamente por una persona. Esta estructura es limitada frente al volumen de cuentas por cobrar lo que puede generar retrasos en la gestión y seguimiento.
8	¿El pasante recibe acompañamiento y formación para apoyar efectivamente la gestión de cartera?	Si se orientó una semana de inducción al trabajo asignado, y se explicó cómo llevar el proceso de gestión de cartera, con el objetivo de sanear la cartera vencida.

9	¿Sería recomendable ampliar el equipo de cartera?	Sí, incorporar al menos una persona adicional con experiencia en cobranza y técnicas en manejo, puesto que permitiría repartir la carga operativa.
---	---	--

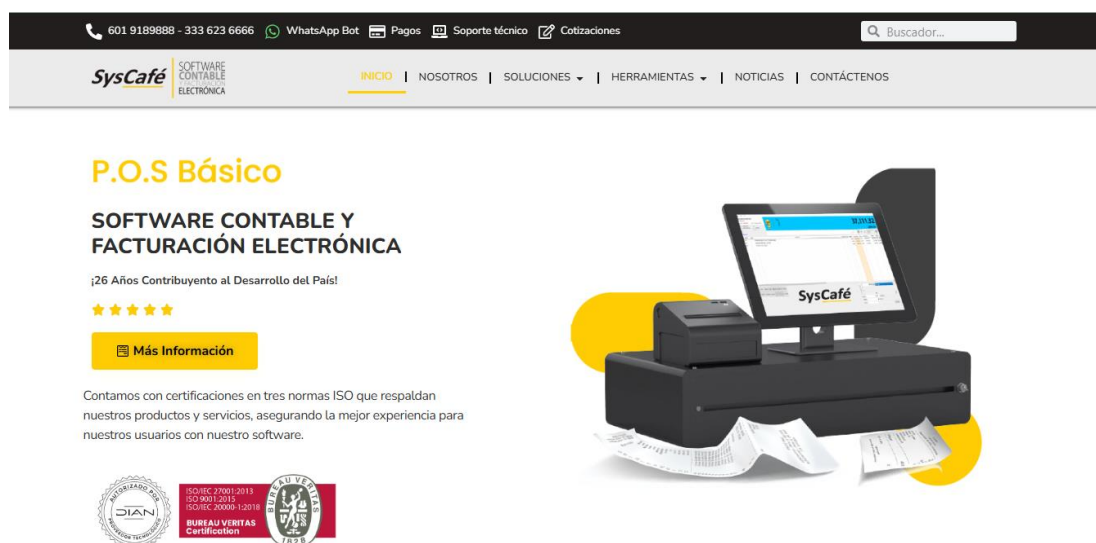
Nota. Encuesta que se le realizó al auxiliar contable de la empresa, para saber el estado actual de las cuentas por cobrar, dirigida a Auxiliar de Cartera.

3.1.1. Análisis mediante el software Syscfe

Se utilizó la plataforma Syscfe para analizar la cartera vencida. Esta revisión permitió gestionar la cobranza de manera más eficaz, priorizando a los clientes con saldos pendientes e informándoles oportunamente. La actividad buscó reducir el monto total de la cartera vencida que figuraba en los registros de la empresa.

Figura 2

Plataforma Syscfe



Nota. Pantallazo del entorno gráfico, de la plataforma Syscfe.

3.1.2. Revisión de facturas, por cobrar

Se llevó a cabo un análisis de las facturas, tanto físicas como digitales, de las cuentas por cobrar, Covinoc, sistecredito y otras facturas relacionadas con la empresa, dentro del periodo activo de mi pasantía, y se encontró lo siguiente:

Un alto número de cuentas por cobrar en Covinoc y crédito directo.

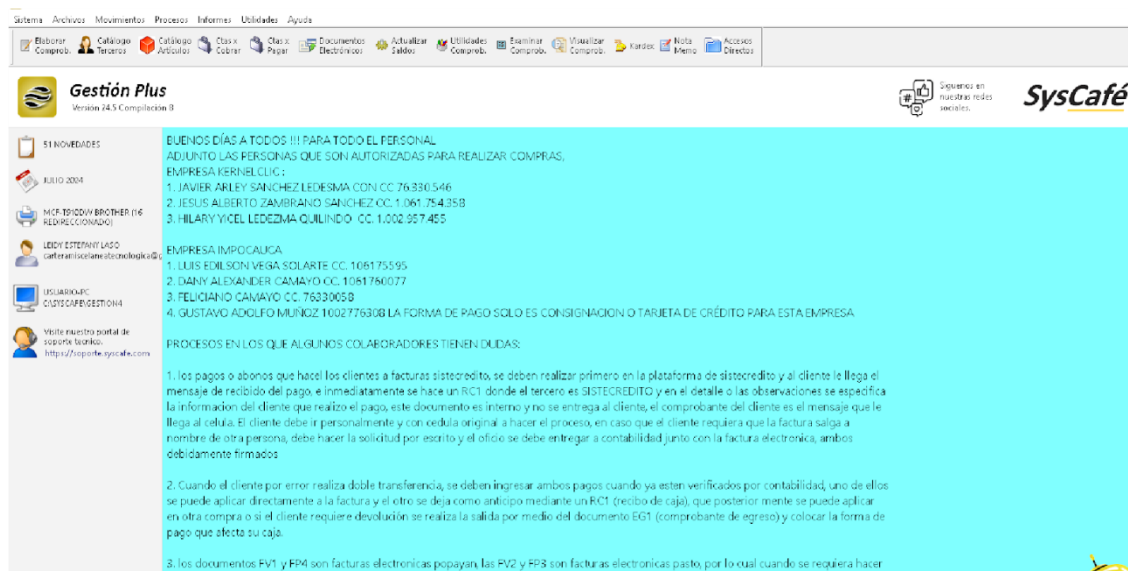
Desorganización de los libros contables.

Ausencia de un plan formal de cobranza.

Inexistencia de un listado consolidado de clientes deudores fuera del sistema Syscafe. Estas falencias afectaban la eficiencia de la gestión documental, dificultando el control y la consulta futura de las facturas.

Figura 3

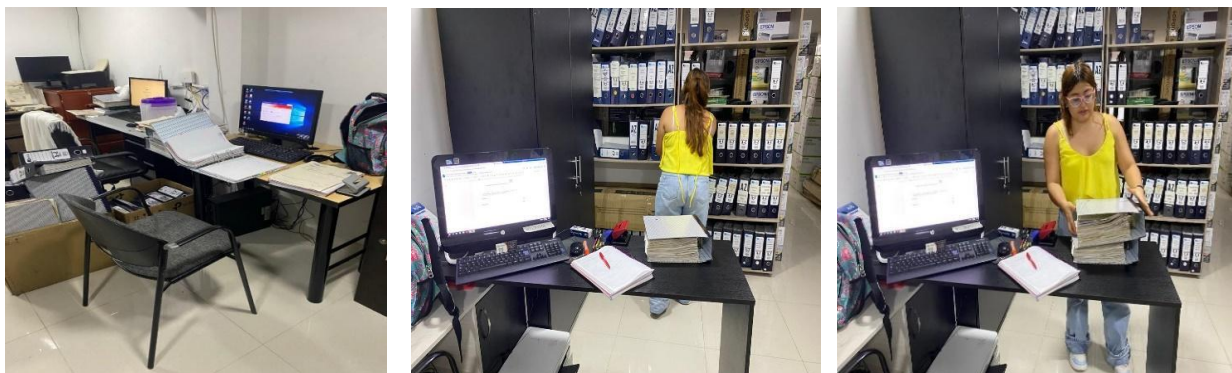
Software contable Syscafe que es donde la empresa maneja su cartera.



Nota. Captura de pantalla del sistema Syscafe, tomada por el autor (2024)

Figura 4

Revisión de Facturas Físicas cuentas Covinoc, y demás facturas.



Nota. Autor realizando labores de archivo, se realizaron consultas en libros contables de las cuentas Covinoc, y demás facturas se observó que no se encontraban dichas facturas de algunos clientes.

3.1.3. *Matriz DOFA*

También conocida como FODA O DAFO, es una herramienta estratégica que permite analizar la situación actual de una empresa a partir de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para apoyar en la toma de decisiones.

En el contexto empresarial permite identificar los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de la organización.

Realizar este diagnóstico integral ayuda a las empresas a establecer estrategias mas efectivas, prevenir riesgos y aprovechar las oportunidades disponibles, contribuyendo a la sostenibilidad y permanencia del negocio del tiempo (Rodriguez Castaño y Arango Tirado, 2023).

3.1.4. *Actividades de mejora implementadas*

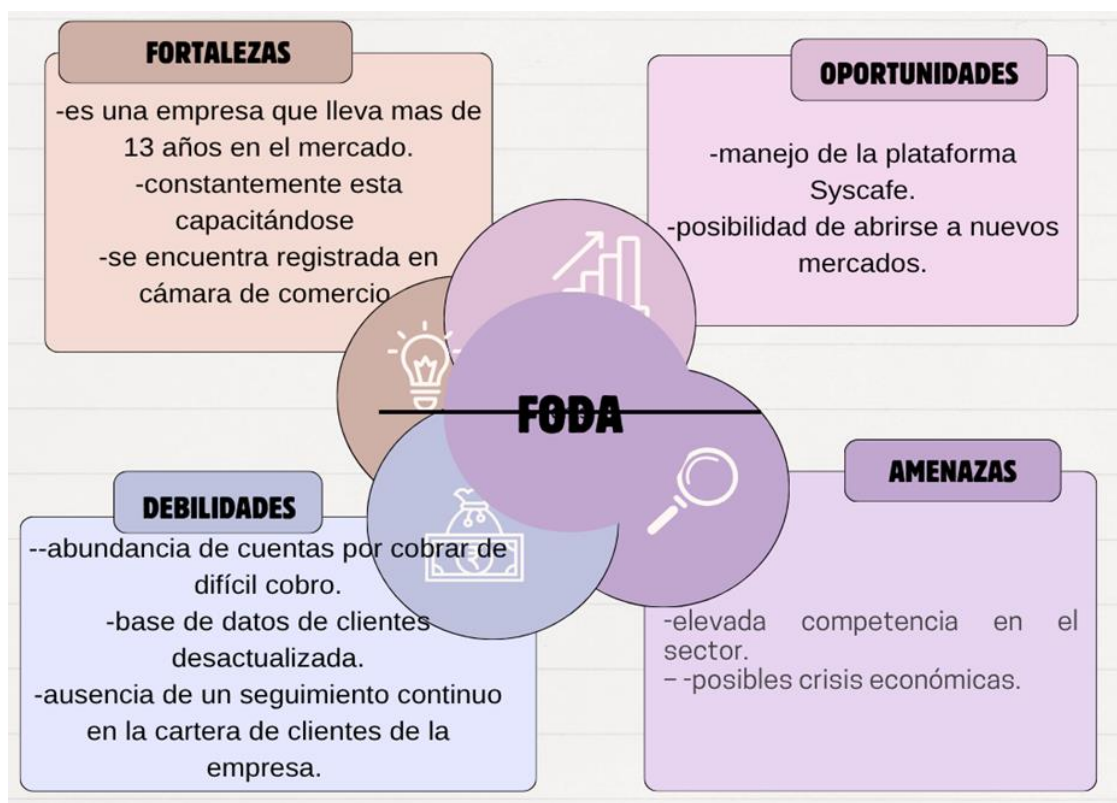
Durante el periodo de pasantía, se ejecutaron diversas acciones para fortalecer la gestión de cartera, entre ellas:

- Identificación y seguimiento a clientes con facturas vencidas.
- Revisión de consignaciones y descarga de pagos en Syscafe.
- Elaboración de informes de cobranza.

- Asesoría personalizada a clientes sobre el manejo de crédito.

Figura 5

Matriz DAFO



Nota. Se realizó la matriz DAFO, para observar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la empresa, en el actual mercado.

3.2. Componentes susceptibles de mejoramiento en el apoyo del proceso de seguimiento y control de cartera

Antes de profundizar en la identificación de los elementos susceptibles de mejoramiento en el proceso de seguimiento y control de cartera en la empresa, es pertinente definir conceptos clave que fundamenten su teoría.

Cartera: La cartera puede entenderse como la gestión de recursos financieros que benefician a la organización, ya sea directa o mediante intermediarios (Muñoz y Realpe, 2018, como se citó en Bravo-Alarcón y Vera-Velásquez, 2024). Igualmente, se define como un conjunto de derechos de cobro que tiene una empresa, respaldados en documentos que establecen obligaciones monetarias de manera clara y exigible (Ocaña, 2024, como se citó en Bravo-Alarcón y Vera-Velásquez, 2024).

Bravo-Alarcón y Vera-Velásquez (2024) agrega que la gestión de cartera forma parte esencial de la administración financiera, es la encargada de administrar los recursos económicos de manera eficiente, facilita la toma de decisiones y controlar el proceso de recaudación de ingresos. Su efectividad depende de la adecuada distribución de responsabilidades, la coordinación administrativa y la aplicación de prácticas que optimicen el manejo de recursos.

La recuperación de cartera representa el porcentaje de ingresos que la empresa logra recaudarse de las ventas a crédito durante un periodo determinado, lo cual refleja efectividad del proceso de cobranza (Cedeño-Jaramillo y Zambrano-Montesdeoca, 2022).

Así mismo, la gestión financiera abarca las acciones orientadas al uso adecuado de dinero, integrando herramientas como la contabilidad y el presupuesto, con el fin de apoyar la toma de decisiones y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales

Seguimiento: Se describe como el proceso sistemático que consiste en recopilar y analizar información operativa utilizando un plan de referencia. Esta práctica permite identificar cambios, anticipar posibles resultados y fortalecer el proceso de control y evaluación del proyecto (Serpell Bley y Alarcón Cárdenas 2017, como se citó en Pacheco Vasquez, 2023).

Componentes de crédito: Teniendo en cuenta a Ross et al. (2019) al conceder créditos dentro de los procesos de venta, las empresas deben establecer procedimientos claros que regulen

los valores, plazos y condiciones de pago acordada con los clientes. Estos autores señalan que el crédito se compone principalmente de tres elementos:

- **Términos de venta**, donde se especifican los plazos de pago, posibles descuentos por pronto pago y los instrumentos utilizados para formalizar el crédito.
- **Análisis de crédito**, el cual consiste en la evaluación de la capacidad de pago del cliente mediante distintos mecanismos que permitan anticipar riesgos de incumplimiento.
- **Política de cobranza**, corresponde al conjunto de acciones que la empresa aplica para recuperar el dinero prestado y mantener un flujo de efectivo estable (Jurado Vega, 2021).

En Miscelánea Tecnológica de Popayán, el proceso de venta se desarrolla de forma similar al descrito por Jurado Vega (2021) en su estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar. Generalmente, el vendedor recibe los pedidos de los clientes, quienes en algunos casos solicitan adquirir los productos a crédito. Antes de aprobar la venta se consulta con la responsable administrativa o contable, quien verifica la viabilidad de otorgar el crédito según el historial del crédito. Una vez autorizado, se realiza facturación, entrega del producto y el plazo del crédito.

Con respecto al proceso de cobro, cuando los clientes se acercan a cancelar los saldos pendientes, el área de cartera es la encargada de recibir los pagos, emitir comprobantes respectivos e ingresar la información en el sistema contable. Posteriormente, los recibos son archivados para mantener un control adecuado de las transacciones. Este procedimiento permite garantizar un registro ordenado de la cartera y una mejor trazabilidad de los cobros efectuados.

Siguiendo el proceso de registro contable de las cuentas por cobrar en su estudio sobre la empresa, la auxiliar contable del área cartera y pasante es quien se encarga de elaborar los reportes mensuales de cartera, consolidando la información de los clientes con saldos pendientes. Estos reportes son revisados por contabilidad, con el propósito de evaluar los niveles de morosidad y coordinar acciones de cobro oportuna. Posteriormente esta información es verificada por el contador.

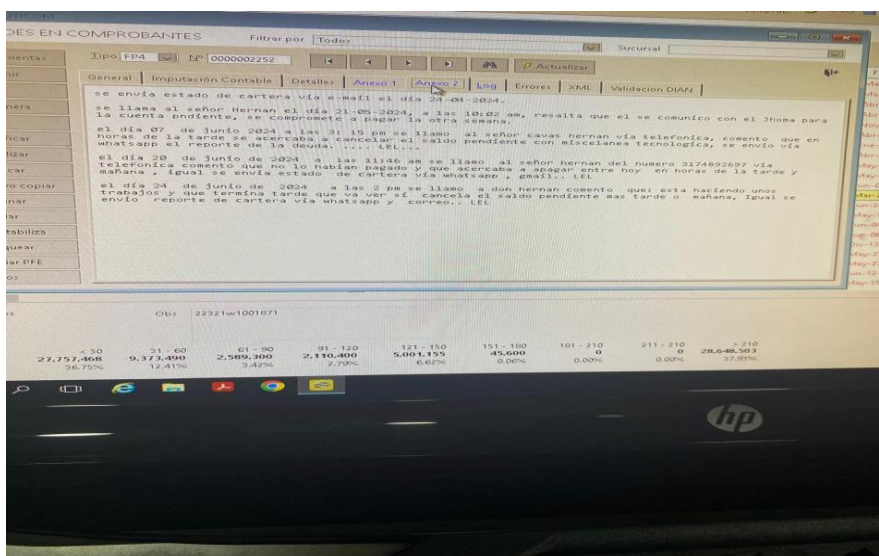
Como parte de este proceso, se ejecutó el monitoreo constante de la cartera (ver figura 6), llevándose a cabo dos o tres días a la semana. Esta acción permitió un seguimiento más preciso, facilitando la detección temprana de incumplimientos.

Durante el monitoreo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Identificación de los clientes con pagos próximos a vencer.
- Seguimiento constante a clientes con historial de retrasos, mediante llamadas, correos, mensajes WhatsApp.
- Implementación de herramientas tecnológicas como: WhatsApp, llamadas telefónicas, correos (ver figura 6).

Figura 6

Seguimiento de cartera de clientes por medio de herramientas tecnológicas.



Nota. La figura muestra cómo se realizó el proceso de seguimiento de cartera con los clientes.

Se implementaron acuerdos de pagos flexibles para clientes con dificultades financieras. Facilitando los pagos en línea, brindando a los clientes la posibilidad de realizar abonos desde cualquier lugar, agilizando los procesos de recaudo y mejorando la recuperación de cartera vencida.

Seguimiento a la gestión de cobranza: En el contexto de la cartera de clientes, el seguimiento se refiere a la gestión y monitoreo de pagos, saldos pendientes, historial crediticio y

relaciones con los clientes para garantizar la recuperación efectiva de los recursos y minimizar los riesgos de incobrabilidad (ver figura 6).

Se realizó un proceso de depuración de la cartera correspondiente a los dos tipos de créditos manejados por la empresa: crédito directo y Covinoc. En el caso de los clientes con facturas vencidas por más de 60 días bajo la modalidad Covinoc, se procede a establecer plan de contacto para acordar un plan de pago. De igual manera, a los clientes con cartera crédito directo se les otorga un plazo máximo de 10 días para cancelar el saldo pendiente, notificándoles oportunamente por medio de correo electrónico que es la alternativa principal, llamada telefónica y WhatsApp para iniciar recordatorio amistoso con los clientes.

En cuanto a los clientes catalogados como de difícil cobro, es necesario consultar con los vendedores por una nueva actualización de base de datos y verificar si el cliente ha efectuado el pago del saldo correspondiente. En caso de haber realizado la cancelación, se debe solicitar el soporte que lo acredite, con el fin de proceder a la depuración respectiva de la cartera.

A partir del análisis del proceso de seguimiento y control de cartera en la empresa **Miscelánea Tecnológica de Popayán**, se evidenciaron varios aspectos que necesitan fortalecerse con el fin de agilizar la gestión de crédito y mejorar los niveles de recuperación de cartera.

Con base en el trabajo desarrollado por Moncaleano Ramírez (2022) se elaboró una tabla diagnóstica que permite identificar los componentes claves del proceso de gestión de cartera en la empresa, los aspectos que requieren mejora y las acciones propuestas para optimizar la eficiencia en la recuperación de créditos. Este análisis busca fortalecer la organización del área contable y administrativa, garantizando un control más riguroso de la información el cumplimiento de las políticas de cobro y una comunicación efectiva con los clientes.

Figura 7

Componentes de mejoramiento en el proceso de seguimiento y control de cartera.

Componente	Descripción del aspecto a mejorar	Propuesta de acción
Actualización de base de datos de los clientes	Se encontraron datos desactualizados que dificultan la comunicación con algunos clientes morosos.	Mantener la base de datos al día mediante una revisión mensual y actualización continua de la información de contacto.
Seguimiento ineficiente a los compromisos de pago	En algunos casos, cuando un cliente llegaba cancelaban su deuda, en ocasiones no se registraba el pago correctamente en la plataforma.	Implementar un control de registro y una verificación semanal de los pagos registrados asegurando que estén actualizadas en la plataforma.
Herramientas tecnológicas	Se utilizan herramientas como llamadas telefónicas, mensajes vía WhatsApp	Incorporar herramientas digitales más eficientes que faciliten el seguimiento y control de los clientes morosos.
Políticas de crédito y cobranza	No se cumplen correctamente las políticas de cobranza establecidas.	Elaborar un manual de cartera y políticas de crédito y cobranza adaptada a las necesidades del cliente y la empresa.
Capacitación al personal	escasa formación en gestión de cartera ni atención al cliente.	Realizar talleres capacitaciones sobre técnicas de cobro y trato al cliente.

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la empresa Miscelánea Tecnológica de Popayán.

En mi opinión mantener una cartera de clientes saneada es fundamental, ya que garantiza liquidez y estabilidad financiera dentro de una empresa. Esto solo es posible si realiza un seguimiento constante y un control adecuado y ordenado de las cuentas por cobrar.

El buen estado de cartera de clientes depende de una gestión correcta y de control efectivo, que permita anticipar posibles inconvenientes y tomar decisiones basadas en información real y actualizada.

Al fortalecer estos aspectos, la empresa no solo mejora su estabilidad financiera, sino que también alcanza un mejor posicionamiento en el mercado, contribuyendo directamente a su crecimiento y sostenibilidad.

Propuesta de mejora

- **Optimización del uso del software “Syscafe”.**

Aprovechar al máximo las funciones del software contable Syscafe para mejorar la eficiencia en los procesos financieros y de cartera. esto implica capacitar al personal, actualizar la información, usar correctamente los módulos (facturación, cartera, informes), y reducir errores en el seguimiento de los clientes.

- **Reducir cartera vencida**

Realizando el seguimiento más constante de pagos, acuerdos con los clientes y aplicación de políticas de crédito y cobranzas mas efectivas.

3.3. Estrategias que implementen políticas para el mejoramiento en el proceso de cartera

Procesos: se deduce por proceso a una secuencia de actividades relacionadas entre sí que transforman insumos o recursos en productos o resultados con características específicas que generan valor para el cliente. Además, cada proceso posee límites claramente definidos, determinando su punto de inicio y finalización, lo cual resulta esencial en la gestión y organización moderna, ya que integra un conjunto de operaciones interdependientes que permiten el adecuado funcionamiento de la empresa (Amaya Galeano, 2019).

Estrategias: Se entiende como los medios que una empresa usa para cumplir los objetivos propuestos. Cuando estas son aplicadas de manera efectiva, contribuyen a generar ventajas competitivas que fortalecen la posición de la empresa y mejoren su rentabilidad (Arroba Vergara y Borja Chaglia, 2022).

Antes de aplicar estrategias de cobranza, es fundamental analizar ciertos aspectos que ayuden a entender el origen y manejo de la mora, los documentos que la sustentan, las acciones emprendidas, las respuestas obtenidas y las áreas de la empresa involucrada en el proceso.

Políticas de crédito: En el análisis realizado dentro del diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de la empresa, se deduce que las políticas de crédito desempeñan un papel fundamental dentro de la gestión de cartera, pues establecen los lineamientos técnicos que orientan a la selección de clientes, el monto, las condiciones pago, y los criterios para su otorgamiento. Estas políticas permiten que la empresa mantenga un equilibrio entre riesgo y rentabilidad, asegurando una recuperación oportuna de los recursos otorgados a crédito.

A lo largo del proceso de gestión de cartera en la **Miscelánea Tecnológica de Popayán**, se observó que algunos clientes presentaban dificultades para cumplir con plazos de pagos establecidos, lo que ocasionaba retrasos en la cartera y afectaba el flujo efectivo de la empresa. Esta situación evidencia la importancia de aplicar y que se apliquen correctamente las políticas

crediticias y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento. Teniendo en cuenta a Arroba Vergara y Borja Chaglia (2022) cuando las políticas de crédito se aplican de manera eficiente, la empresa puede gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar y su cartera vencida, mejorando la administración financiera y reduciendo el riesgo de incobrabilidad.

Gestión de cartera: Se define como el conjunto de deudas que los clientes mantiene con una empresa como resultado de las ventas de bienes o servicios a crédito. Desde el punto de vista contable, implica el proceso de recuperación de los recursos financieros adeudados, ya sea mediante acciones directas de la entidad o a través de terceros autorizados (Herrera Muñoz y Díaz Realpe, 2018).

La implementación de estas herramientas es de gran apoyo para la comunicación directa y oportuna con los clientes, permitiendo recordarles sus obligaciones pendientes y así agilizar el proceso de recuperación de cartera vencida que se reflejaba en el sistema de la empresa.

Para la gestión eficiente de cobranza, se emplearon diversas herramientas tecnológicas a través de diferentes canales de comunicación como llamadas telefónicas, mensajes WhatsApp y correos electrónicos.

Resaltando, que en la gestión de cobranza se incluyó el envío de mensajes manuales vía WhatsApp, enviándoles facturas vencidas y solicitándoles a los clientes que enviaran soportes de pago de los saldos pendientes o se realizaran la cancelación de sus deudas mediante transferencias bancarias o en punto de venta físico, como estrategia principal efectiva de la cobranza para reducir riesgos de incobrabilidad. El uso de estas herramientas no solo optimizó los tiempos de contacto, sino que también fortaleció la relación con los clientes al ofrecer canales accesibles y efectivos para la gestión de pagos.

Depuración y segmentación de cartera: Enfocándose en los clientes con mayor rango de incobrabilidad, aunque se logró gestionar la recuperación de algunos clientes, el proceso presento varias dificultades debido a la falta de actualización en la base de datos de clientes antiguos y nuevos. Sin embargo, se alcanzaron los resultados necesarios dentro del periodo de pasantía.

La gestión se realizaba **dos o tres días a la semana**, respetando las normas de contacto con los clientes y evitando prácticas de acoso. Para ello, se implementaron estrategias de recordatorio a través de diferentes medios de comunicación, Tales como:

Llamadas telefónicas para establecer contacto directo y recordar los compromisos de pago.

Correos electrónicos (Gmail) con detalles de la deuda y posibles alternativas de pago.

Mensajes de WhatsApp, facilitando la comunicación rápida y efectiva con los clientes.

Tabla 2

Estrategias de Recordatorio de Obligaciones Pendientes.

Cliente	Fecha de contacto	Medio utilizado	Resumen del contacto	Compromiso del cliente	Observaciones
Cliente 1	21/05/2024	Llamada Telefónica	Indicó que haría el pago el 23-05	Compromiso de pago verbal	No se cumplió, se contactó de nuevo
Cliente 2	27/05/2024	Llamada Telefónica		Compromiso de pago verbal	No se cumplió, se contactó de nuevo
Cliente 3	7/06/2024	Llamada	Confirmó cancelación de deuda parcial	Pago deuda	Cliente cumplió
Cliente 4	24/06/2024	Llamada + WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Aún no se confirma cumplimiento	Cliente con dificultades económicas
Cliente 5	25/05/224	Email	Se envió estado de cartera.		
Cliente 6	31/05/2024	Llamada / WhatsApp	Se le notificó deuda. Contestó, pero colgó.		
Cliente 7	3/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Ocupada, no contestó.	
Cliente 8	6/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	No respondió.	
Cliente 9	10/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	No contestó, se envió mensaje.	
Cliente 10	24/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	No respondió. Se le notificó varias veces.	Difícil cobro
Cliente 11	20/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Contestó y afirmó que pagaría al día siguiente.	Difícil cobro
Cliente 12	15/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Prometió pagar el 20/03	
Cliente 13	10/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	No respondió, se deja nota	
Cliente 15	21/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Compromiso de pago verbal	No se cumplió, se contactó de nuevo
Cliente 16	15/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Cliente 17	26/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Cliente 18	5/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		

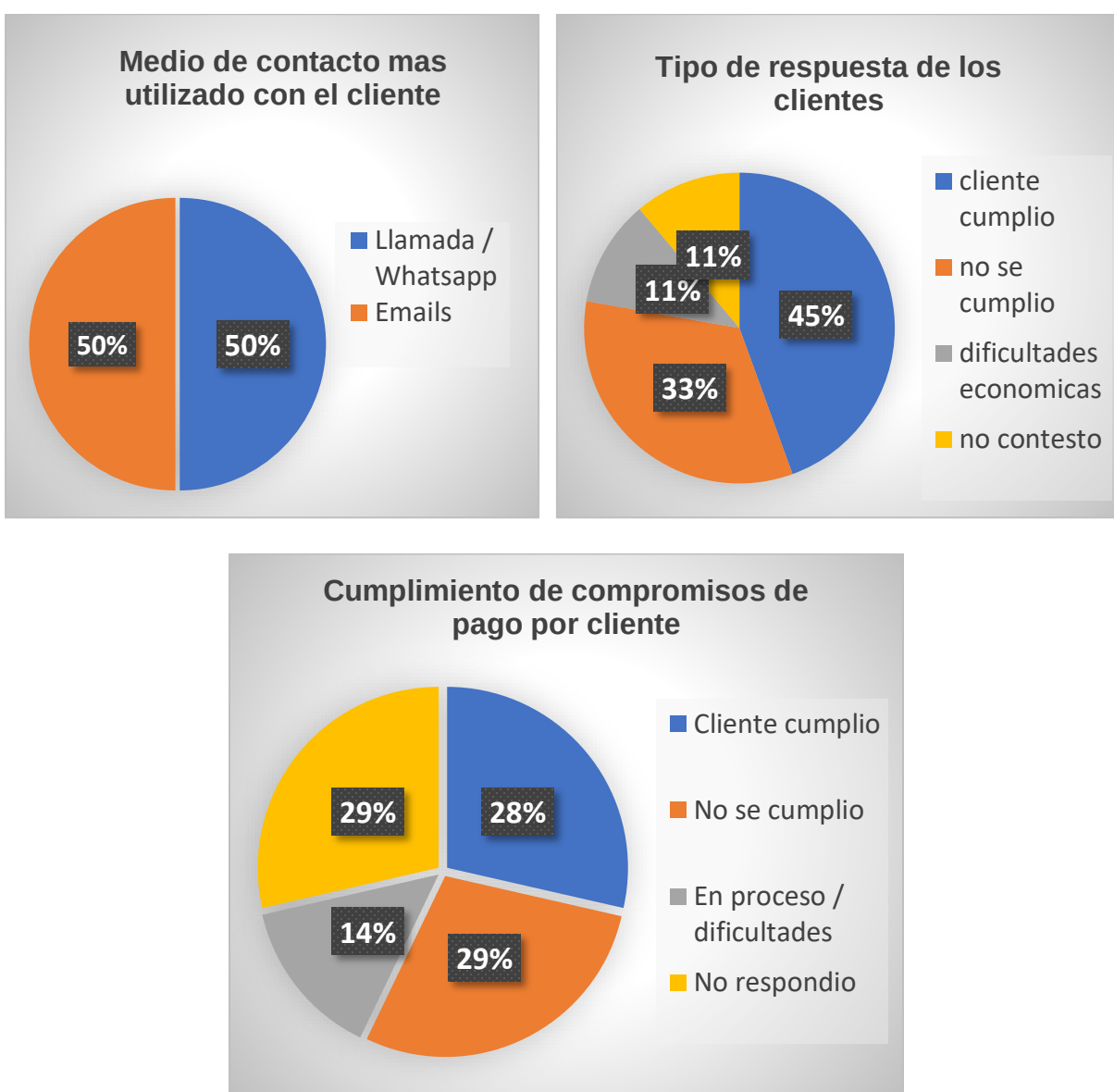
Ciente 19	11/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 20	19/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 21	26/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 22	30/05/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 23	24/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 24	5/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 25	10/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 26	23/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 27	26/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 28	8/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 29	25/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 30	26/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 31	26/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 32	29/06/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 33	2/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Compromiso de pago verbal	
Ciente 34	4/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	No respondió.	Difícil cobro
Ciente 35	4/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Compromiso de pago verbal	Ciente cumplió
Ciente 36	15/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 37	19/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 38	23/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente		
Ciente 39	23/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Compromiso de pago verbal	
Ciente 40	26/07/2024	Llamada / WhatsApp	Falta de actualización de datos		
Ciente 41	29/07/2024	Llamada / WhatsApp	Se le recordó pago pendiente	Difícil cobro	

Nota. Se realizó, un registro de datos de los clientes y su seguimiento, estableciendo estrategias de compromiso de pago. Elaboración propia con base en la información interna de la empresa Miscelánea Tecnológica (2024).

3.3.1. Tabulación de Resultados

Figura 7

Resultado de Tabulación del mecanismo de Contacto



Nota. Nota. Se presenta en forma de gráficos los resultados obtenidos, del mecanismo de contacto, tipo de respuesta hacia los clientes, y el cumplimiento de compromisos de pago por parte de los clientes, estos nos muestran como realmente se estaba gestionando el seguimiento a la cartera y cobranza.

Por otra parte, al disminuir la cartera vencida tanto de clientes antiguos como actuales, la empresa puede mantener su liquidez y cumplir sin dificultad con las obligaciones que surgen a lo largo en el desarrollo de sus actividades.

Desde mi punto de vista como estudiante de contaduría pública, es muy importante que la empresa cuente con un manual de políticas contables y de cartera, verificando que se cumpla adecuadamente ya que esto ayuda a organizar mejor los procesos y a tener un control más claro sobre las cuentas por cobrar.

También considero necesario que, se realice un seguimiento diario adecuado a la cartera, porque ese control es el que permite que la empresa funcione bien y pueda sostener sus operaciones sin afectar su estabilidad.

Por otra parte, la empresa **Miscelánea Tecnológica** informa al cliente los procedimientos de venta y los requisitos que debe presentar para otorgar dicho crédito. Cabe recordar que en la empresa manejan tipos de crédito como crédito directo, Covinoc, Sistecredito, Brilla, etc. Además, la empresa exige una serie de requisitos como medida preventiva para asegurar la recuperación del monto; luego, dicho crédito se le otorga con un plazo de pago de 30, 60 y 90 días, dependiendo del crédito.

La empresa no cobra intereses a los clientes que se registren a cualquier tipo de crédito mencionado anteriormente (Covinoc, Sistecredito, Crédito Directo, Brilla) como garantía, pero tampoco toma acciones legales contra los deudores a causa de esto, la gestión de cobros no es tan eficiente.

En ese mismo contexto, otro tema a implementar en el mejoramiento del proceso de cartera son las políticas de cobranza.

Propuestas de mejora.

- **Mejora en el control interno y comunicación con los clientes.**

Fortalecer el control interno mediante un registro único y conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar, junto con políticas claras de gestión. Estas acciones permitirán tener registros mas confiables, agilizar el seguimiento de pagos y mantener relaciones comerciales más efectivas.

- **Actualizar y depurar la base de datos de los clientes.**

Al actualizar y limpiar la base de datos, la empresa contara con la información real y actualizada, eliminando registros duplicados o inactivos. lo que hará más fácil comunicarse con los clientes, llevando un control de los pagos y la toma de decisiones dentro del área contable y financiera. Segmentación de clientes.

- **Crear cronogramas de recuperación con metas mensuales.**

Organiza de forma estructurada el proceso de cobro, fijando metas concretas para la recuperación de cartera y realizando evaluaciones periódicas de los resultados, con el fin de fortalecer la gestión financiera de la empresa.

3.4. Proponer un sistema de control de cartera que ayude a definir el perfil del cliente.

Control: Es un sistema que ayuda a las empresas o instituciones a prevenir y corregir errores en sus actividades. Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, así como de políticas y estrategias, metas y el uso eficiente de los recursos (Culquicondor Neira, 2018).

Control: se entiende como el plan que la empresa implementa para proteger sus activos, garantizar la veracidad de la información contable y promover su gestión administrativa eficiente, asegurando una adecuada supervisión de los procesos internos (Mariño, 2010, como se cito en Chiliza Rodríguez, 2011).

En el caso de la **Miscelánea Tecnológica de Popayán**, en el desarrollo de la practica profesional se observo que el control contable y financiero requiere fortalecerse, especialmente en lo relacionado con el seguimiento de cartera y la verificación oportuna de saldos pendientes, un control más riguroso permitirá mejorar la confiabilidad de la información, reducir errores y optimizar la gestión de cobro a los clientes.

El control tiene como finalidad analizar el rendimiento real esperado, contrastarlo con los objetivos previstos y aplicar acciones necesarias para corregir diferencias detectadas (Serpell Bley y Alarcón Cárdenas, 2019).

Perfil del cliente: De acuerdo con Rodriguez Avellaneda (2018), explican que la información sociodemográfica es fundamental para analizar el comportamiento crediticio tales como: • Edad • Monto desembolsado y la Antigüedad del crédito en meses • Nivel ingresos • Total de activos • Sector.

Culquicondor Neira (2018) **da a conocer el proceso de control** integrando 4 fases esenciales:

1. Se establecen normas que servirán como referencia para evaluar el desempeño.

2. Medir lo alcanzado en comparación con lo esperado.
3. Se realiza la comparación entre resultados obtenidos y estándares actuales.
4. Aplicar medidas correctivas que pueden implicar ajustes en los métodos.

Actividades de control: Comprenden las políticas, procedimientos y acciones implementadas para garantizar que las instrucciones se cumplan adecuada. Estas actividades contribuyen a que la organización adopte medidas oportunas para gestionar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos organizacionales (Culquicondor Neira, 2018).

En este caso de estudio se propondrá un sistema de control de cartera para cumplir con los objetivos. Este planteamiento podrá ayudar a solucionar los problemas de la empresa Miscelánea Tecnológica, incrementando su porcentaje de liquidez y, por ende, este aumento permitirá a la empresa hacer frente a sus compromisos con los proveedores y con demás fuentes de financiamiento.

En el transcurso de la pasantía, se observó que el departamento de contabilidad cumple con todas las normativas legales contables, financieras y económicas para el buen funcionamiento contable y financiero de la empresa. Sin embargo, existen algunas debilidades que se mencionan a continuación de forma puntual:

Software contable, no empleado a su mayor producción: “Syscafe”, lo que genera inconsistencias en la información financiera y dificulta el control preciso de la cartera.

Cartera de clientes por recoger.

Sistema de facturación de carteras vencidas.

Actualización de base de datos de clientes.

Sistema de gestión: Un sistema de gestión se entiende como el conjunto estructurado de normas, principios y procedimientos que orientan los procesos organizacionales, tanto generales como específicos, con el propósito de establecer políticas, definir objetivos y garantizar su cumplimiento. Este enfoque facilita la coordinación de las actividades dentro de la empresa y promueve la eficiencia operativa (Herrera Muñoz y Díaz Realpe, 2018).

Con base en Bedoya Osorio (2023), se evidencio que el riesgo crediticio en Miscelánea Tecnológica de Popayán este asociado a los incumplimientos de pago por parte de algunos clientes,

lo que afecta directamente la recuperación de cartera y la estabilidad financiera de la empresa. Durante el desarrollo de la práctica se identificó que esta situación genera retrasos en los flujos de efectivo y aumenta el nivel de morosidad, impactando la rentabilidad del negocio. Por ello, el plan de mejora propuesto se orienta a fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y evaluación del crédito, con el fin de reducir el riesgo de incumplimiento y optimizar la gestión de cartera de clientes.

3.5. Propuestas de Mejora

- **Clasificar clientes por nivel de riesgo.**

A partir del historial de pagos y el monto promedio de compras se podrá determinar el nivel de riesgo: cliente confiable, moroso leve, y moroso crítico.

Esta segmentación facilitara la toma de decisiones sobre los plazos de crédito, recordatorios de pago y posibles restricciones en futuras ventas.

- **Implementar manual de políticas de crédito y cobranza.**

Establece de manera clara los pasos, responsabilidades y condiciones para otorgar créditos y realizar los cobros, procesos mas organizados y coherentes entre los empleados, menos riesgo de cartera vencida, trazabilidad clara de cada operación de crédito o cobro.

- **Aplicar sanciones e incentivos de pago basados en el comportamiento del cliente.**

Con esta medida se busca motivar a los clientes a pagar a tiempo y bajar la cartera vencida, valorando a quienes cumplen y evitando dar ventajas a los que suelen atrasarse.

- **Establecer un plan de acción para la recuperación de cartera vencida.**

Al entrar en funcionamiento de este sistema de control, la Miscelánea Tecnológica de Popayán podrá contar con la información más confiable y actualizada sobre el comportamiento crediticio de los clientes. Además, permite identificar patrones de mora, mejorar la gestión administrativa.

Estrategias de mejora en la gestión de riesgo crediticio y recuperación cartera.

1. **Modelos de evaluación del riesgo:** Estos modelos se ajustan al tamaño de la empresa evitando afectar sus recursos financieros.

- Modelo 5C del crédito: evalúan el historial de pago de los clientes, capacidad, capital y condiciones de los clientes.
- Semáforo de riesgo: clasifica a los clientes por colores (verde – amarillo – rojo), determinando el comportamiento de cada uno de los clientes, antigüedad de la deuda y nivel de riesgo.

2. **Herramientas de apoyo.**

Automatizar los procesos de cobro, es decir facilitar la gestión a la cartera y seguimiento de pago de cada uno de los clientes.

Llevar un registro ordenado de la base de datos y un seguimiento más continuo.

3. **Gestión de clientes.**

Resaltando la importancia de mantener una comunicación proactiva y cercana, contribuye a evitar la acumulación de cartera vencida.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

En la gestión de recuperación de cartera vencida que se llevó a cabo en la empresa de venta Miscelánea Tecnológica, a través de estas herramientas efectivas como estrategia principal, los canales de comunicación (llamadas telefónicas, WhatsApp, emails), se logró depurar gran parte de las cuentas: Covinoc y Crédito Directo de clientes con morosidad de dos años anteriores.

Una cartera depurada y libre de inconsistencias permite a la empresa tener una visión más clara de sus ingresos pendientes y planificar estrategias más efectivas, reduciendo el riesgo de impagos, que afecten la salud financiera de la empresa, pues una buena gestión de cartera de clientes es esencial y actúa como base para optimizar la gestión financiera y minimizar riesgos.

El seguimiento y control es fundamental en las empresas que manejan grandes cantidades de clientes, lo cual permite anticipar problemas y tomar decisiones basadas en datos reales en la empresa. También contribuye a que las empresas sean más proactivas, competitivas, que ayuden a definir el perfil del cliente, fortaleciendo la relación con el cliente.

La implementación de políticas y estrategias efectivas es esencial para que las empresas gestionen su cartera de clientes de manera eficiente, garantizando liquidez, minimizando riesgos financieros y logrando sus metas a corto plazo. La estrategia clave para garantizar una gestión exitosa de la cartera de clientes incluyen la segmentación de clientes, la automatización de los procesos de cobranza, la implementación de incentivos para el pago oportuno y el uso de tecnología avanzada. Estos elementos se convierten en pilares fundamentales para poner en práctica y ejecutar actividades de control, puesto que permiten a las empresas mantener un control claro de sus cuentas por cobrar, minimizar riesgos financieros y optimizar el uso de sus recursos.

4.2. Recomendaciones

Tras analizar los conocimientos y la experiencia obtenida en el proceso de pasantía, se llegaron a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Fortalecer y mejorar el proceso de pasantía en **Miscelánea Tecnológica de Popayán**, puesto que es de suma importancia para el conocimiento de los estudiantes en el ámbito laboral, y representa una oportunidad tanto para la empresa como para los estudiantes en formación.

Es necesaria la implementación de un nuevo manual de cartera que permita mejorar el control sobre las cuentas por cobrar. Esto permitiría optimizar la gestión financiera, reducir riesgos de morosidad y facilitar el seguimiento de clientes con dificultades de pago.

Es fundamental verificar la existencia de deudores incobrables y definir el método de contable para su tratamiento. Establecer mecanismos que permitan identificar estos casos y aplicar los procedimientos contables adecuados garantizará una representación más precisa de la situación financiera de la empresa y contribuirá a una mejor toma de decisiones.

Anexos

Anexo 1: certificado cumplimiento de la pasantía.



Popayán, 3 de agosto de 2024

JOHAM ADOLFO MENA VASQUEZ,
Representante Legal de MISCELÁNEA TECNOLÓGICA

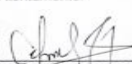
NIT: 94062784-3

CERTIFICA:

Que **LEIDY ESTEFANY ORDÓÑEZ LASO** identificada con cedula de ciudadanía N° 1.061.810.143 de Popayán, estudiante con código 000013927 quien adelanta el Programa de Formación Contaduría Pública, realizó su Etapa Productiva en la Modalidad de PASANTÍA en la Empresa MISCELÁNEA TECNOLÓGICA con NIT 94062784-3, durante el periodo comprendido del 22/05/2024 al 03/08/2024 por un total de 480 horas. Desarrollando las actividades de gestión de cobranza de cartera mediante llamada, envío de correo y/o mensaje de WhatsApp según correspondía a cada caso y archivo de las facturas a crédito.

Para constancia se expide en Popayán a los 03 días del mes de agosto de 2024

Atentamente,



CELMY SOFÍA ARBOLEDA LOPEZ,
CONTADORA
CC- 1.061.743.694

PBX Ventos: 310 315 9053
Carrera 6A No. 2N - 45 CC. La Estación (Local 118) - Calle 6 No. 9 - 41 (Barrio Centro)
Punto: C/ta Páramo Lince Local 205 P-Phone
celmyarboleda@gmail.com
miscelaneatecnologica.com.co
314 883 7039 - 323 444 4411

Anexo 2:



N.C. 0580
Popayán, 01 ABR. 2024

Estudiante:
LEIDY ESTEFANY ORDOÑEZ LASO
Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas
Programa de Contaduría Pública
Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Ciudad

Asunto: Aprobación de Propuesta de Trabajo de Grado en la modalidad Pasantía, radicado No 0420.

Cordial saludo,

En respuesta a lo delegado en el comité de investigaciones, del programa de Administración de Empresas del pasado **15 de marzo de 2024** y una vez evaluado el perfil de trabajo de grado en modalidad de **PASANTÍA** Titulado: **"Diagnóstico contable y financiero a la sección de cartera de la Miscelánea Tecnológica de Popayán Cauca"**, se informa que el Comité en pleno ha considerado que es una propuesta viable y por lo tanto el Anteproyecto presentado es **APROBADO** y se ha ratificado al docente **ANTONIO JOSE SANDOVAL GIRON** como tutor del trabajo de grado.

Por lo anterior deberá legalizar el proceso de matrícula del Trabajo de Grado antes del 03 de mayo del año en curso, tanto académica como financiera.

Se aclara que el término establecido de un (1) año para la entrega del informe final, se contará desde la fecha de formalización de la matrícula ante Control y Registro Académico conforme a los especificado en la resolución 0101 de 2020, misma que deberá acogerse para continuar con el desarrollo del trabajo de grado, al cual se puede dar inicio una vez se legalice la matrícula.

Universitariamente,

CAMILO A. OVIEDO PERDOMO
Decano Facultad de Ciencias Administrativas Contables y económicas

Copia: Oficina de Control y Registro
Oficina de Correspondencia
Elaborado por: Eliana Benavides Serrate

Vigilado MINEDUCACIÓN

Referencias

- Amaya Galeano, M. (2019). *Gerencia moderna de salarios e incentivos: gestión y arquitectura de procesos*. Editorial Uniagustiniana. <https://doi.org/10.28970/9789585498259>
- Arroba Vergara, M. F., & Borja Chaglia, K. L. (2022). *Estrategias para optimizar la gestion comercial de la empresa Milanplastic S.A* [Trabajo de grado pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5083>
- Bedoya Osorio, M. J. (2023). *Estrategias para control de cartera en sector de importadoras de maquinarias agricola en Guayaquil post Covid 19* [Tesis de maestria, Universidad Politecnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26751>
- Bravo-Alarcon, M. G., & Vera-Velásquez, F. B. (2024). Gestion de cartera y cobro persuasivo en la Empresa Electrica Unidad de Negocios Manabi. 593 *Digital Publisher CEIT*, 93(3), 1113 - 1114. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2433>
- Cedeño-Jaramillo, J. E., & Zambrano-Montesdeoca, J. L. (2022). *La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. Revista Polo del Conocimiento*, 7(6), 1949-1973. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4174>
- Chiliza Rodríguez, P. A. (2011). *La recaudacion de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa PREVI de la ciudad de Ambato en el periodo 2011* [Trabajo de grado pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/c75d31bb-19ae-47f7-9464-dbf50505a2fa>
- Conexion Esan . (2022, febrero 28). *Cartera de clientes: que es, importancia y componentes*. esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cartera-de-clientes-que-es-importancia-y-componentes>
- Conexion Esan. (2016, diciembre 16). *La administración, control y seguimiento del crédito*. esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito>

- Culquicondor Neira, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestion de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets E.I.R.L* [Trabajo de grado pregrado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio Institucional UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/items/98ff5266-5f1e-411e-af35-a6e1e5648716>
- De la Cruz Gomez, A., & Eraso Urbano, J. (2022). *Plan de mejora en el area de cartera del Colegio Liceo Quial SAS de Santiago de Cali* [Trabajo de grado pregrado, Institución Universitaria Antonio José Camacho]. Biblioteca Digiral Uniajc. <https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/1380aa2e-e685-431e-a795-ea9d6fa93f14>
- Dineocrédito. (s.f.). *¿Qué son los créditos directos?* <https://www.dineo.es/creditos/directos/>
- Herrera Muñoz, L., & Diaz Realpe, X. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera a una universidad* [Trabajo de grado especialización, Universidad Catolica de Colombia]. RIUCaC. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/2d903a40-02f7-479b-ac64-d7c56d52c8c2>
- Grupo editorial Bravo. (s.f.). *Conoce todo sobre Covinoc Colombia*. <https://bravocredito.co/blog/conoce-todo-sobre-covinoc-colombia>
- Impulsa Popular. (s.f.). *¿Por que es importante gestionar la cartera de clientes?* <https://impulsapopular.com/marketing/por-que-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- El contador SV (s.f.). *Indicadores de Liquidez*. Informativo digital para contadores y auditores de El Salvador. <https://elcontadorsv.com/indicadores-de-liquidez/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* (8 ed.). Pearson.
- Jurado Vega, V. L. (2021). *Examen especial de auditoria financiera al componente cuentas por cobrar clientes, para el mejoramiento de la informacion financiera de la empresa "El pintar", en la ciudad de pedernales, periodo 2019* [Trabajo de licenciatura, Universidad Regional Autonoma de los Andes (UNIANDES). Repositorio Digital Uniandes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13702>
- Lidefer. (s.f.). *Capital de trabajo neto*. <https://www.lifeder.com/capital-de-trabajo-neto/>

- Mediavilla Vaca, I. (2015). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de Grafitext Cia. Ltda* [Tesis de maestria, Universidad de las Américas]. Repositorio Digital Universidad De Las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4561>
- Moncaleano Ramírez , R. A. (2022). *Diseño de un modelo de gestion por procesos para labor de cobro de cartera* [Trabajo posagrado - ensayo, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG. <https://repository.umng.edu.co/items/14614b9b-5557-4cc3-9ed1-8e0239d20d91>
- Pacheco Vasquez, J. E. (2023). *Implementación de un Sistema Informático para el Control y seguimiento de los requerimientos de nuevas funcionalidades en la empresa Hard System Peru S.A.C.* [Trabajo de grado pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informatica]. Repositorio Institucional UPCI. <https://repository.upci.edu.pe/handle/upci/776>
- Perez Rivera , I. G., & Nauca Torres , E. S. (2022). Marketing digital y su beneficio en la cartera de clientes. *Revista cientifica Horizonte Empresarial*, 9(2), 25-31. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i2.2319>
- Rodriguez Avellaneda, A. L. (2018). *Modelo scoring para recuperar cartera de microcredito* [Trabajo de grado especialización, Fundación Universitaria Los Libertadores]. Repositorio Academicus. <https://repository.libertadores.edu.co/items/589326e8-9390-4711-968e-bde216762a1f>
- Rodriguez Castaño, V., & Arango Tirado, M. (2023). *Estrategias nivel empresarial segun la matriz DOFA.* [Trabajo de grado - artículo, Institución Universitaria de Envigado]. <https://bibliotecadigital.iue.edu.co/items/e3a331da-c3c6-43b3-9226-9e011f119354>
- Romero Bautista, R. N. (2021). *Marketing digital para la cartera de clientes de la empresa Ferreteria Inversiones San Miguel E.I.R.L., Chiclayo* [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62523>
- Ross, S. A., Westerfield, R., Jaffe, J. F., & Jordan, B. D. (2019). *Corporate Finance* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

- Sevilla Arias, A. (2020, octubre 1). Activo fijo. *economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html>
- Serpell Bley, A., & Alarcón Cárdenas, L. (2019). *Planificación y Control de Proyectos*. Alfaomega; Ediciones UC.
- Teruel, S. (2021, noviembre 4). *Control financiero: defición, objetivos e implementacion*.
<https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>.