

POLÍTICAS DE CARTERA

Diseño de Políticas de Cartera para la Toma de Decisiones Gerenciales

Caso de Estudio: Oxycenter Home Care S.A.S

Modalidad Práctica Empresarial.

Autores:

John Edwin Gil Torres

Sebastián Rojas Rincón



Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa Académico de Contaduría Pública

Cartago- Valle del Cauca

2022

POLÍTICAS DE CARTERA

Diseño de Políticas de Cartera para la Toma de Decisiones Gerenciales

Caso de Estudio: Oxycenter Home Care S.A.S

Modalidad Práctica Empresarial.

Autores:

John Edwin Gil Torres

Sebastián Rojas Rincón

Trabajo de grado para optar el título de:

CONTADOR PÚBLICO

Asesor:

Mauricio Cardona Ospina

Contador Público

Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa Académico de Contaduría Pública

Cartago- Valle del Cauca

2022

Acta de aprobación

Este trabajo cumple con los requisitos
Exigidos por universidad del valle, para
Otorgar el título de contador publico

Firma Director

Firma Jurado

Firma Jurado

Agradecimientos

Este proceso debemos agradecer a muchas personas que de una u otra manera nos brindaron apoyo en estos años que han sido de gran esfuerzo y sacrificios en nuestras vidas, para llegar a estar meta tan anhelada por nosotros.

Primeramente, dar gracias a DIOS que ha sido nuestro soporte y columna para continuar en este proceso tan arduo que en muchos momentos se quiso desistir y en donde se perdió la esperanza, pero siempre nos fortaleció para continuar, y que es una promesa que hoy vemos cumplida por parte de él.

A nuestras familias que siempre han estado allí, dándonos animo cuando perdíamos la motivación de seguir, convirtiéndose en un soporte y aliento para continuar, sin su apoyo no hubiera sido posible alcanzar este logro de llegar hasta aquí.

A los docentes que aportaron de su valioso conocimiento, dándonos un aprendizaje para el desarrollo de nuestra carrera, inculcándonos la ética profesional, el trabajo en equipo, y el amor por esta profesión, de igual manera agradecemos esa paciencia que tuvieron con cada uno de nosotros durante estos años de educación, especialmente al doctor Mauricio Cardona

Aquellos amigos y compañeros que aún están en nuestras vidas, como también los que tomaron caminos diferentes, o aquellos que partieron de este mundo terrenal; Gracias, porque ustedes nos alentaron a ser mejores personas y aportaron ese granito de arena para que esta meta fuera un poco más fácil.

Sebastián Rojas Rincón

John Edwin Gil Torres

Tabla de Contenido

Lista de tablas	7
Lista de cuadros	8
Lista de Ilustraciones.....	9
Apéndice	10
Resumen.....	11
Abstrac.....	12
Introducción.....	13
Capítulo 1	15
Planteamiento Problema	15
Descripción del problema	15
Formulación del Problema	17
Sistematización del Problema.....	18
Delimitación y Alcance De La Investigación	18
Objetivos de la Investigación	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Justificación de la Investigación	21
Capítulo 2	24
Marco Referencial	24
Antecedentes Históricos	24
Antecedentes Académicos	26
Objetivo general	28
Objetivo general	29
Marco Teórico.....	34
Marco Conceptual.....	43
Marco Contextual.....	50

POLÍTICAS DE CARTERA

Marco Legal	51
Capítulo 3	55
Marco Metodológico	55
Diseño de la investigación	55
Enfoque de la Investigación	55
Tipo de la Investigación	56
Método de Investigación	56
Universo/Muestra.....	56
Técnicas e instrumentos de investigación.....	57
Técnicas y procesamiento de análisis de datos	57
Fuentes de la investigación.....	58
Capítulo 4	59
Hallazgos y Resultados	59
Objetivo A. Situación actual de cómo se lleva a cabo el proceso de cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S ubicada en el municipio de Cartago Valle del Cauca.	59
Objetivo B. Identificar los factores internos y externos para el otorgamiento de créditos y la administración de la cartera en la empresa	88
Objetivo C. Proponer políticas de crédito y cartera en la organización.....	90
Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	114
Referencia.....	115
Apéndice	121

Lista de tablas

Tabla 1 Diseño de políticas y procedimientos de control interno	27
Tabla 2 Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química	28
Tabla 3 Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos	29
Tabla 4 Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito “Profemac”	30
Tabla 5 Política contable y procedimientos para la gestión de cartera Procafecol	31
Tabla 6 Propuesta de mejoramiento en el área de cartera Best Cosmetics S.A.S	32
Tabla 7 Administración de cartera comercializadora Emanuel.....	33
Tabla 8 Matriz de Paradigma Crítico.....	37
Tabla 9 Matriz de Teorías.....	39
Tabla 10 Matriz de Enfoques.....	41
Tabla 11 Matriz de Principio	43
Tabla 12 Matriz Marco Conceptua.....	48
Tabla 13 Matriz Marco Legal	53

Lista de cuadros

Cuadro 1 Matriz Diagnóstico Oxycenter Home Care S.A.S..... 71

Cuadro 2 Matriz DOFA 85

Cuadro 3 Estrategias detectadas..... 87

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1	Árbol Problema.....	16
Ilustración 2	Teorías, principios y paradigmas que sustentan la investigación.....	34
Ilustración 3	Mapa Valle del Cauca, Cartago.....	50
Ilustración 4	Ubicación Oxycenter Home Care S.A.S	50
Ilustración 5	Diagnósticos Claves.....	61
Ilustración 6	Diagnóstico Martínez Barrientos.....	63
Ilustración 7	Diagnóstico Pedagógico.....	64
Ilustración 8	Diagnóstico para Cumplimiento de la Misión y Visión.....	66
Ilustración 9	Análisis de Procesos	67
Ilustración 10	Etapas del Diagnostico Administrativo.....	68
Ilustración 11	Diagnóstico Organizacional	69
Ilustración 12	Estado de Cartera Oxycenter Home Care S.A.S	76
Ilustración 13	Margen Porcentual Cartera Detallada	77
Ilustración 14	Porcentaje de Participación Vs Deuda	78
Ilustración 15	Flujograma de procesos	88
Ilustración 16	Partes relacionadas.....	100
Ilustración 17	Fases de estudio de crédito.....	102
Ilustración 18	Facturación	103
Ilustración 19	Funciones analistas de cartera.....	105
Ilustración 20	Cambios en las políticas.....	109

Apéndice

Carta de solicitud estudiantes de práctica empresarial.....	119
RUT empresa Oxycenter Home Care S.A.S.....	120
Cámara de Comercio Oxycenter Home Care S.A.S.....	121
Cédula representante legal Oxycenter Home Care S.A.S.....	125
Imágenes empresa Oxycenter Home Care S.A.S.....	126
Bitácora.....	128
Cuestionario diagnóstico situación proceso cartera y crédito.....	133

Resumen

El presente trabajo de grado se desarrolló con el objetivo de proponer políticas de cartera para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, siendo una herramienta de apoyo al departamento financiero, con el fin de mejorar la liquidez de la organización. Por medio de la práctica empresarial que se realizó, se trataron diferentes factores que incidieron en la necesidad de crear este proceso como fuente necesaria para el buen funcionamiento del recaudo dentro de la institución, generando un impacto positivo; Se partió de un estudio descriptivo soportándose en técnicas de entrevistas y de observación, y con un enfoque cualitativo utilizando la recolección y análisis de los datos, lo que permitió evidenciar las falencias existentes en el departamento financiero específicamente en el área de cartera. al mismo tiempo se propuso un plan de acción, que permitiera obtener una cartera sana y manejable como herramienta para la toma de decisiones de la dirección. Adicionalmente muestra una realidad financiera y aunque existen algunos factores externos que afecten directa o indirectamente a la institución, la investigación realizada aportó unas estrategias identificadas que ayudarán si es el caso, a la obtención de liquidez y disminución del riesgo.

Palabras claves: Cobro de cartera, diagnóstico, factores internos y externos, manual de políticas de cartera, Oxycenter Home Care S.A.S

Abstrac

The present degree work was developed with the aim of proposing portfolio policies for the company Oxycenter Home Care S.A.S, being a tool to support the financial department, in order to improve the liquidity of the organization. Through the business practice that was carried out, different factors were discussed that influenced the need to create this process as a necessary source for the proper functioning of the collection within the institution, generating a positive impact; It was based on a descriptive study supported by interview and observation techniques, and with a qualitative approach using the collection and analysis of data, which allowed to show the existing shortcomings in the financial department specifically in the portfolio area. at the same time, an action plan was proposed, which would allow obtaining a healthy and manageable portfolio as a tool for management decision-making. Additionally, it shows a financial reality and although there are some external factors that directly or indirectly affect the institution, the research carried out provided identified strategies that will help, if necessary, to obtain liquidity and reduce risk.

Keywords: Portfolio collection, diagnostics, internal and external factors, portfolio policy manual, Oxycenter Home Care S.A.S

Introducción

El crecimiento empresarial juega un papel muy importante en la manera en que se dinamiza la economía de un país, es por esto, que en la medida en que las empresas sean más competitivas, mejoran las oportunidades de permanecer en el mercado, beneficiando a todas las partes interesadas. En el caso de las decisiones que se toman a nivel empresarial, cuando estas están cimentadas en directrices y políticas estructuradas y elaboradas, es posible identificar aquellas opciones que son más pertinentes para la organización.

Tener una política de crédito en una empresa es de gran importancia para alcanzar unos niveles de desempeño apropiados y así mismo poder tomar decisiones gerenciales que permitan alcanzar los objetivos y metas propuestas por la compañía, Además estas deben de estar orientadas a alcanzar un aumento en el volumen de las ventas y de las utilidades de la organización.

Particularmente, en el caso de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S la cual es objeto de análisis del presente estudio, tiene como actividad principal la fabricación, venta y distribución de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacológico, ubicada en el municipio de Cartago Valle del Cauca, Esta organización se ha enfocado en vender sus productos a hospitales, clínicas, veterinarias, y EPS en el Eje Cafetero y Norte del Valle, sin tener definido unos parámetros y políticas para el otorgamiento de créditos que le permitan evaluar el comportamiento de los clientes en al ámbito crediticio y obtener unas mejores garantías para respaldar las ventas a crédito.

A continuación, se da a conocer las principales debilidades de la empresa, que la llevan a sostener un nivel considerable de su cartera en los clientes a crédito, y la manera deficiente en que esta se recupera. Se plantea además la formulación y sistematización del problema, los objetivos y la justificación del proyecto. Seguidamente se presenta conceptualmente temas relacionados a las políticas de cartera basándose en la investigación bibliográfica, la fundamentación teórica que sostiene y argumenta desde el punto académico y las bases legales.

Actualmente la empresa cuenta con tres modalidades comerciales por parte de los clientes: contado, anticipado y a crédito, sobre los cuales se profundizará más adelante y se diseñarán políticas y procedimientos para mejorar su gestión y así ser más eficientes en la toma de decisiones gerenciales.

POLÍTICAS DE CARTERA

Así, Oxycenter Home Care S.A.S no tiene establecidos unos controles en materia de asignación de créditos que garanticen la correcta administración de las cuentas por cobrar, como principal fuente de fondos de la empresa que le permitan administrar su cartera de una manera eficiente, que mejore su liquidez, aumente su capital y disminuya el riesgo de la operación.

Por otra parte, este proyecto cuenta con criterios establecidos por autores, como Taylor, Kunh, Ricoy entre otros, considerando como antecedentes sus aportes para el estudio de esta investigación sobre la influencia de las políticas de cartera en la toma de decisiones gerenciales.

La empresa debe trabajar el mejoramiento continuo en sus procesos, y comprometer a todo el personal involucrado en los mismos, con el fin de implementar estrategias de corto y mediano plazo que contribuyan con el logro de los objetivos trazados y propongan alternativas para el fortalecimiento de la organización. Así, el presente trabajo pretende elaborar una propuesta para el diseño de políticas de cartera que aportará a la toma de decisiones gerenciales, iniciando por un diagnóstico, donde se identificarán las principales debilidades relacionadas con la misma, además de estudiar las necesidades del cliente al momento de la negociación y así mismo permitir que la compañía tome decisiones correctas en materia gerencial para el buen funcionamiento.

Es así como esta propuesta implementó una correcta asignación de líneas de crédito y plazos de pago a los clientes, además de una eficiente dirección de la cartera a través de la aplicación de unos procedimientos elaborados, los cuales estén enmarcados o fundamentados con los planes, objetivos y metas que establecerá la organización.

De igual manera, la propuesta planteada tuvo aplicabilidad en las demás compañías de la región sean pequeñas o medianas como modelo para la gestión de créditos y cartera y así poder tomar decisiones gerenciales para el beneficio de la organización.

Capítulo 1

Planteamiento Problema

Descripción del problema

Para llegar a abordar el estudio de los fenómenos financieros dentro de la modernidad de las políticas financieras, se debe entender que estas no siempre se han concebido tal y como se entienden hoy, sino que ha evolucionado a lo largo del presente siglo hasta llegar hasta la concepción que se tiene de la misma en la actualidad. Esta evolución ha estado marcada por los cambios en el entorno económico, así como por el desarrollo empresarial e incluso tecnológico, pasando la función financiera de un enfoque inicial meramente descriptivo, centrado en el ámbito externo de la empresa, a un nuevo enfoque mucho más analítico, técnico y calificado como enfoque moderno.

El enfoque moderno de la disciplina en la que se ha convertido el estudio de las políticas financieras, ha permitido la aplicación de criterios de valoración de las políticas de cartera, en cuanto al otorgamiento de créditos, parámetros para el recaudo, e indicadores eficientes para su recuperación, que están siendo relacionadas con la toma de decisiones gerenciales; sin embargo, hay muchas empresas que actualmente aplican esporádicamente o incluso no aplican dichas políticas en sus procesos de toma de decisiones, generando perjuicios de manera holística en las áreas o dependencias de la empresa.

Incurсионando en lo particular, se encuentra a la empresa objeto del presente estudio de investigación, la cual, a falta de unas políticas de cartera definidas y establecidas, tiene altos riesgos de tomar decisiones gerenciales que no van acorde a la realidad que se encuentra la organización afectando directamente su liquidez.

La empresa Oxycenter Home Care S.A.S es una empresa que nació en el año 2008 en el municipio de Cartago- Valle, dedicada a la generación y envase de oxígeno medicinal, alquiler de equipos para terapia respiratoria de pacientes oxígeno dependiente; es una de las empresas de oxígeno medicinal más grandes del eje cafetero, llegando a atender hasta 3000 pacientes a través de entidades prestadoras de salud.

Las directivas de Oxycenter Home Care S.A.S realizan grandes inversiones en importación de equipos para terapias respiratorias provenientes del continente asiático, tomando un sin número de riesgos en estos procesos. A pesar del tipo y magnitud de decisiones al momento de invertir,

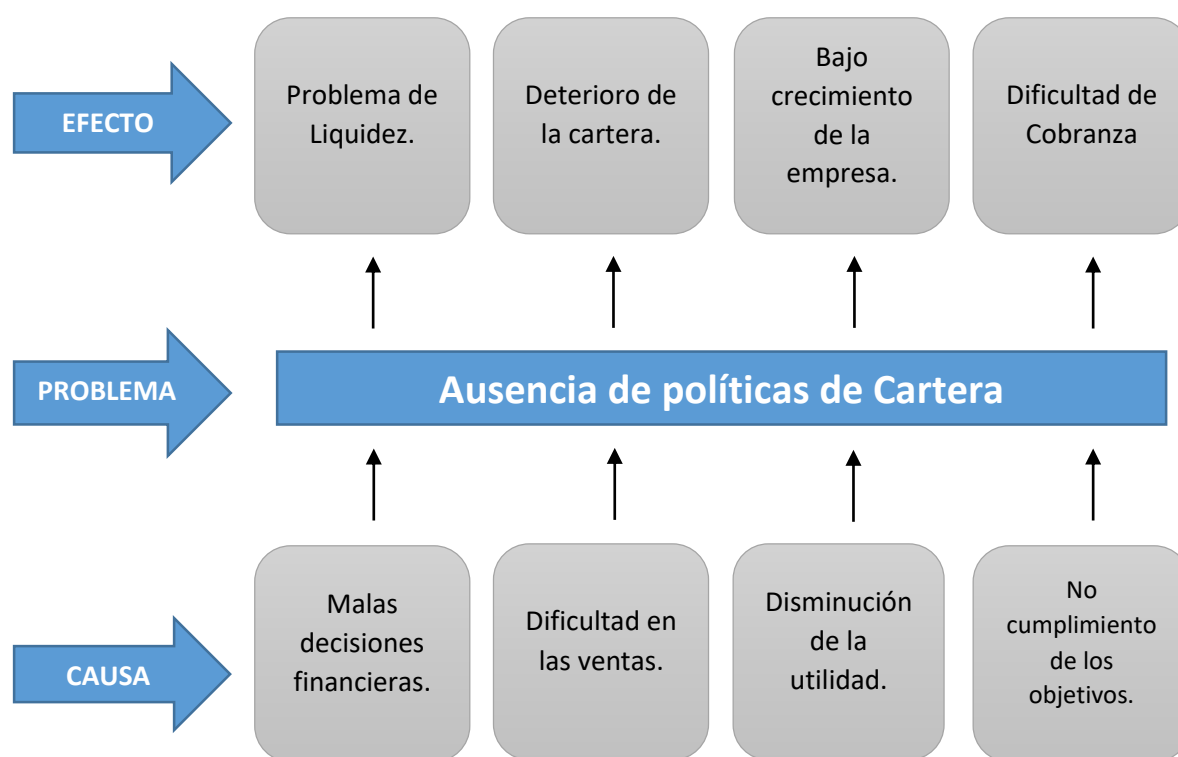
POLÍTICAS DE CARTERA

la empresa no cuenta con unas políticas de cartera establecidas que orienten y coadyuven a mantener una excelente liquidez para el desarrollo del buen funcionamiento de la entidad.

Los principales problemas, aunque no en grandes proporciones que enfrenta la empresa son: falta de capacidad de liquidez, incapacidad de atender pagos a proveedores y personal a tiempo, como también el no cumplimiento obligaciones financieras, por los indicadores deficientes de recaudo de acreedores existentes.

Ilustración 1

Árbol Problema



Fuente. Elaboración Propia (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

Formulación del Problema

Existen diversos factores que perjudican los recursos financieros de una empresa, las políticas financieras deben estar dirigidas a enfrentar riesgos potenciales como pueden ser el deterioro o pérdida de la cartera, y según (Grupo Empresarial Ltda, 2012) La gestión de cartera debe ser una política de primer orden en una organización, porque de la eficiencia con que se administre y se cumpla, depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa para la toma de decisiones, además de esto el hecho de tener recursos acumulados en cartera, implica que la organización para poder operar o pagar sus proveedores debe recurrir a la financiación externa que trae consigo un sobre costo financiero.

Con lo anterior, el no tener unas políticas de cartera definidas para tomar decisiones, impide un adecuado manejo de los recursos administrados por la organización que conllevan a causar pérdidas determinadas en la ausencia de los recaudos, en los gastos legales y jurídicos relacionados con los cobros de cartera y de deudas incobrables. La propuesta investigativa fortalece estas falencias a través del manejo eficiente de los recursos que mejora la liquidez empresarial, como una herramienta de gran utilidad en el saneamiento de las finanzas corporativas.

En el caso de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S del municipio de Cartago Valle del Cauca, la cartera es uno de los recursos más sensibles dentro de esta organización, ya que de ella, en gran parte depende la liquidez de la misma, y no tener unas políticas de carteras definidas hacen que este recurso sea vulnerable a pérdidas y deterioro por falta de procedimiento que los regulen, también la ausencia de estas, no permite que la toma de decisiones gerenciales sean pertinentes y oportunas a la realidad de la organización.

Actualmente Oxycenter Home Care S.A.S vive un proceso complejo en cuanto al recaudo de la cartera vencida, debido a que muchos de los clientes que tienen deuda con más de 90 días de vencimiento, han cerrado sus instalaciones por problemas económicos que afectan de manera directa a la organización, en este caso estas cuentas son llevadas a una provisión o castigo de cartera, ya que no existe un parámetro definido para el control y recaudo de la misma, evidenciando un indicador de cobro que es deficiente y negativo.

A partir de los aspectos teóricos se recomienda que se definan instrumentos, protocolos o mecanismos que se faciliten el otorgamiento y el recaudo de los mismo, pero también es importante tener en cuenta las NIIF para PYME en la sección 10, donde expresa que las políticas

POLÍTICAS DE CARTERA

contables son los procedimientos y reglas que una organización debe adoptar de manera específica para la preparación y presentación de los estados financieros. Cabe señalar que la mayoría de las empresas de este segmento, no tienen unas políticas financieras concretas en el área de cartera, y con esto se reafirma la problemática planteando la siguiente pregunta.

¿Cómo La ausencia de políticas de cartera, pueden generar malas decisiones económicas para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S?

Sistematización del Problema

La realización de la presente investigación es muy factible porque los objetivos planteados no son excesivamente ambiciosos y están sujetos a la realidad en el medio, al igual que es posible su realización por la factibilidad que brinda la gerencia de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S para acceder a la información y el tiempo para cumplir el trabajo propuesto, permitiendo establecer la siguiente sistematización del problema.

¿Por qué el diagnóstico del área de cartera podría beneficiar la toma de decisiones gerenciales en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S?

¿Cómo la ausencia de unas políticas de cartera afecta el manejo eficiente de los recursos de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S?

¿La implementación de las políticas de cartera podría mejorar el papel del sistema de información contable en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S?

Delimitación y Alcance De La Investigación

En primera instancia, la investigación se materializó en la empresa industrial Oxycenter Home Care S.A.S perteneciente al sector privado, ubicada en el municipio de Cartago – Valle del Cauca, siendo esta una investigación a nivel local. Así mismo, este estudio se rige por la línea de investigación contable y de análisis financiero, en una indagación que estará delimitada en un periodo de 5 meses. El contenido temático abordado, radica en la importancia que tienen las políticas financieras en el área de cartera, como herramienta en la toma de decisiones gerenciales y las consecuencias de no implementarlas.

Para la recolección de la información pertinente a ello, se aplicaron entrevistas estructuradas como instrumentos metodológicos de esta investigación, la cual se realizó a través de una

POLÍTICAS DE CARTERA

práctica empresarial. La investigación a realizada tiene un enfoque mixto en donde tanto lo cualitativo como cuantitativo tendrán una razón de ser para poder dar solución a la pregunta de qué políticas de cartera se pueden implementar en la empresa, para el apoyo de la toma de decisiones gerenciales.

En lo que versa al alcance de la investigación, según lo descrito anteriormente, que la investigación que se planteó a la luz de (Sampieri R. H., Metodología de la investigación 6ta Edición, 2008) tuvo un alcance inicial y final de tipo descriptivo argumentado en un análisis cualitativo de datos mixtos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar las políticas financieras en el área de cartera, para la toma de decisiones gerenciales de Oxycenter Home Care S.AS en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

Objetivos Específicos

- A. Diagnosticar la situación actual de cómo se lleva a cabo el proceso de cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S ubicada en el municipio de Cartago – Valle del Cauca.
- B. Identificar los factores internos y externos para el otorgamiento de créditos y la administración de la cartera en la empresa.
- C. Proponer unas políticas de crédito y cartera en la organización.

POLÍTICAS DE CARTERA

Justificación de la Investigación

La presente investigación se realiza con el propósito de conocer la importancia que tienen las políticas de cartera al momento de tomar decisiones gerenciales. La realización de este proyecto es fundamental porque buscó determinar la relevancia de las mismas dado el diseño de unas regulaciones de cobro y recuperación de cartera muy deficientes en las compañías es de suma consideración, pues su utilización permite que el análisis e instrumentación de créditos se desenvuelva dentro de una norma enmarcada en el contexto propio de cualquier institución.

Para realizar esta investigación se tiene en cuenta los objetivos antes mencionados, por lo tanto se definen aspectos teóricos para su justificación; el primer aspecto se realizará con el fin de contribuir al mejoramiento y fortalecimiento organizacional y financiero de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S en el cual se definen políticas de cartera para el mejoramiento en la toma de decisiones, las cuales tienden a brindar una solución a las debilidades y problemas más apremiantes que puede tener la organización como lo es su liquidez.

El segundo aspecto a considerar es que la existencia de políticas de cartera para la toma de decisiones gerenciales de una compañía se encaminan a una recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna, a través de métodos adecuados que permita mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, y la vez los cobros de los créditos otorgados a los clientes se le hagan de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y recuperación del capital invertido.

Con lo anterior, es de gran importancia debido a que la mayoría de pequeñas y medianas empresas no cuentan con estos lineamientos, los cuales son de apoyo y fortalecimiento en sus planes y estructura organizacional, por esto se define la repercusión de la creación de estas políticas, que además de contribuir al desarrollo empresarial, también es útil para la aplicación de los conocimientos de los estudiantes del programa.

Fue posible llevar a cabo esta investigación, debido a que existe una necesidad identificada que permite preguntarnos qué queremos saber, además de ello, se poseen documentación de investigaciones previas publicadas sobre el tema, un plan de trabajo establecido y un desarrollo del trabajo en campo.

Un justificante para esta investigación es la ayuda que necesitan las empresas y el interés de este proceso estratégico que a través de métodos de seguimiento y control permite que estas estrategias altamente eficientes, mejore los índices de rentabilidad y baje los índices de iliquidez.

POLÍTICAS DE CARTERA

Dentro de las políticas de cartera que pueden crear una compañía deben incluir políticas de crédito, políticas de cobro, y seguimiento de los préstamos orientados a inducir al cliente a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado y así poder mantener una liquidez que permita atender oportunamente nuevos créditos requeridos por otros clientes.

La mayoría de las empresas en Colombia se encuentran dentro del grupo de las PYMES, estas constituyen la principal fuente de empleo y son una parte fundamental del sistema económico del país. Según (rcnradio, 2018) el DANE afirma que para el año 2019, el 80% de la fuerza laboral del país está concentrada en este tipo de compañías, esto se convierte en un aspecto fundamental dentro de la presente investigación teniendo en cuenta que son las empresas de este sector las que menos están implementando algún tipo de políticas de cartera para la toma de decisiones apropiadas para su desenvolvimiento financiero.

Según estudios de CONFECÁMARAS, en Colombia anualmente el 70% de las empresas que inician operaciones, cierran dentro de los próximos dos años a su apertura, esto sin duda genera un problema económico que desencadena en problemáticas sociales como el desempleo, que cada día es más evidentes en nuestro país. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, la causa principal del fracaso de estas compañías en Colombia, es que no conocen los factores que determinan su desempeño. La presente investigación buscó ofrecer el cómo las políticas de cartera son una herramienta fundamental para la toma de decisiones gerenciales acertadas, con la finalidad de contribuir a una real ayuda para el crecimiento interno de las empresas.

Teniendo en cuenta los antecedentes que dan soporte a esta investigación, en donde muchos solo se limitan a dar resultados teóricos, la presente investigación busca aportar un conocimiento práctico, en donde se busca fomentar la investigación interna en las empresas, con el fin de generar constantemente juicios sobre las políticas de cartera establecidas para el manejo de liquidez de dichas compañías, especialmente en el sector empresarial del Valle del Cauca y así generar un impacto económico positivo en la región.

Para la Universidad del Valle, el tema de investigación constituye un aporte importante, ya que el trabajo ofrece un compendio de información relativa al estudio de las políticas de cartera específicamente en la toma de decisiones para el manejo de liquidez y control en la prestación de servicios a los clientes y así agregar muchos más a la lista, puesto que la idea es presentar un crecimiento con relación al mercado en Colombia y la región del Valle del Cauca, que sirve

POLÍTICAS DE CARTERA

de guía para posteriores investigaciones similares y brinda a la Universidad la oportunidad de enriquecer su memoria tecnológica con los aportes derivados de este estudio.

La presente investigación es preponderante a nivel regional, considerando que el Valle del Cauca es el tercer departamento de Colombia donde más crece anualmente la creación de empresas, pretendiendo aportar herramientas al manejo que las empresas le están dando a las políticas de cartera en la toma de decisiones gerenciales para mejorar su liquidez, debido a que la implementación de políticas de cartera en una empresa es indispensable para el cumplimiento de sus metas a corto y largo plazo.

Este estudio se rige por la línea de investigación contable y de análisis financiero, articulándose con esta línea a través de los conocimientos propios de las ciencias contables y la perspectiva que se tiene sobre el análisis de políticas de cartera en el proceso de toma de decisiones gerenciales para mejorar su liquidez, con el fin de generar un contenido innovador o mejorar procesos y modelos de gestión en beneficio de la empresa objeto de estudio.

Finalmente, esta investigación es importante para la profesión del contador público, porque permite vislumbrar a las finanzas, como disciplina fundamental para que el contador como responsable de la contabilidad de una empresa, pueda tener conocimientos o habilidades que le permita ampliar su capacidad de toma de decisiones, además de esto, permitirá mostrar la importancia de la creación de políticas de cartera para la toma de decisiones en cualquier empresa, en el cual se benefician el sector público y privado, la universidad del Valle y la comunidad.

Capítulo 2

Marco Referencial

En el presente capítulo se tiene como propósito llevar a efecto la consideración de los antecedentes, las bases teóricas, conceptuales, contextuales y legales necesarios para precisar claramente el problema que se va a investigar, razón por la cual, la propuesta de investigación que lleva por título diseño de políticas de cartera para la toma de decisiones gerenciales: caso Oxycenter Home Care S.A.S, conllevará a obtener diversidad de resultados con una mejor calidad, garantizando un mayor acercamiento al planteamiento del problema objeto de estudio.

Antecedentes Históricos

La productividad y competitividad generadas por el proceso de globalización hacen cada día más visible la necesidad de implementar nuevas modalidades de organización de trabajo tanto de los gobiernos como de los empresarios, es por esto que, para las empresas es importante la formulación y puesta en marcha de diferentes tipos de políticas entre ellas las financieras para adaptarse de manera exitosa al mercado competitivo.

Desde hace algunos años el crecimiento de pequeñas y medianas empresas se ha dado de manera exponencial en muchos países, incluso en algunos subdesarrollados como Colombia, pero así mismo, muchas de estas empresas cierran a los pocos años de actividad. A partir de esto, investigadores han despertado su interés por conocer qué obliga a que muchas de estas mediana y pequeñas empresas no sean sostenibles, encontrando entre una de las principales causas, la falta o mal manejo de políticas financieras internas.

Para entender un poco más sobre la importancia de las políticas financieras como herramientas en la toma de decisiones de gerenciales dentro de las empresas, observemos algunos momentos que llevaron a estas políticas a su significación actual.

POLÍTICAS DE CARTERA


1971

Dentro de estos procesos de toma de decisiones tecnificadas, se empieza a hablar de la moderna dirección de la economía de la empresa decisionista, “la cual trata de integrar no sólo los componentes explicativos de un fenómeno, sino también los decisionistas en base de los objetivos señalados, dando como función a la política financiera de la empresa el desarrollar los comportamientos empresariales en el campo de la inversión” (Echeverría, 1971)(pág. 84).


1987

Hasta los años cincuenta/sesenta la financiación de la empresa se comprendía (Lipfert, 1987) Afirma que “en estas décadas se empezaron a dar las primeras grandes incursiones de las políticas financieras dentro de las empresas con el fin de tecnificar un poco más los procesos de toma de decisiones gerenciales sobre los recursos” (pág. 89).


1992

En base a esta teoría financiera es cuando puede desarrollarse una política financiera de la empresa que permita llegar a los objetivos perseguidos. En torno a estas políticas desarrolladas (Schneider, 1992) manifiesta que sirven para “tomar decisiones que lleven a la configuración óptima de la financiación en la empresa. Uno de los mayores obstáculos con que se tropieza la política financiera es la falta de verificación empírica de una serie de hipótesis formuladas” (pág. 137).


2015

Según (Guzmán, 2015) la teoría de la financiación no puede concebirse sólo como disciplina de las formas y técnicas de financiación, sino que tiene que introducir los componentes básicos de la política financiera de la Empresa: la fijación de los objetivos del inversor y los de los responsables de la empresa (pág. 49) de esta manera las políticas financieras se han convertido en una estrategia importante a tener en cuenta en la toma de decisiones gerenciales.


2015

(García, 2015) Expresa que la función de las políticas financieras dentro de una empresa consiste en desarrollar los comportamientos empresariales en el campo de la inversión y la financiación, y que estos comportamientos se basan en decisiones gerenciales que conlleven al logro de objetivos propuestos.

POLÍTICAS DE CARTERA



(Merchan, 2018) dice que se debe determinar y evaluar la situación financiera de la compañía, para analizar el efecto de sus pocas políticas financieras, y que desarrollar nuevas políticas adecuadas y útiles para mejorar y coadyuvan a la toma de decisiones eficiente sobre los recursos existentes, y Para poder crear e implementar políticas eficientes, es necesario evaluar aspectos cualitativos como misión, visión y objetivos, hasta lo cuantitativo, que va relacionado con toda la información financiera.

Para concretar, en la actualidad las políticas financieras dentro de las empresas han tomado una relevante importancia, en especial en la toma de decisiones gerenciales, ya que permite identificar los altos riesgos que se puedan presentar y que de alguna manera puedan ser regulados, además se establece rentabilidades y de esta manera conocer el horizonte temporal, y los aspectos importantes para entender mejor el costo beneficio al que deben llegar las organizaciones

Antecedentes Académicos

En el ámbito nacional e internacional, se toma como referencia las siguientes propuestas de investigación por su contribución y caracterización sobre las consecuencias que se derivan de la puesta en marcha de políticas de cartera.

POLÍTICAS DE CARTERA

Tabla 1

Diseño de políticas y procedimientos de control interno.

Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del cantón milagro.

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del cantón milagro.
Universidad	Universidad Estatal de Milagros
Autores/Año	(Vergara, 2014)
Objetivo General	Determinar las causas que inciden en la falta de aplicación de control interno en la cartera vencida del almacén Abel Villacís, a través de instrumentos investigativos, que ayuden a solucionar el problema planteado.
Conclusiones	Es necesario que el Negocio Abel Villacís cuente con políticas y Procedimientos establecidos para sus créditos y ventas contando con políticas y procedimientos de Control Interno mejorando la liquidez y solvencia de este.
Aportes a la investigación	El presente trabajo aportó a la de investigación planteada, como la aplicación de un adecuado control interno, mejorará los procesos para la recuperación de cartera vencida, y al contar con una buena aplicación de procesos de cobranza mejorará los resultados presentados en los estados financieros, además de esto, contar con un buen proceso de otorgamiento de crédito mejorará la liquidez de esta y disminuirá la recuperación de la cartera vencida.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel villacís del cantón milagro." Vergara (2014)

Tabla 2

Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a.

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a.
Universidad	Universidad de Guayaquil
Autores/Año	(Lozano, 2017)
Objetivo general	Diseñar Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A.
Conclusiones	Toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. Se recomienda a todas las empresas que se dediquen a cualquier actividad, mantener controles internos para el otorgamiento, seguimiento recuperación y liquidación de crédito, y para seleccionar proveedores, para de esta manera evitar en el futuro, inconvenientes de tipos financieros.
Aportes a la investigación	Brinda una propuesta de como las política de cartera enfocada a la toma decisiones, son de suma importancia en la mejora de la liquidez en cualquier compañía y como los controles internos son importantes para seleccionar los proveedores, mejorando la liquidez y rentabilidad de la organización, ayudando a la reducción de cuentas por cobrar y así mismo creando políticas de créditos y cobranzas y políticas para selección de proveedores.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a." Guillermo lozano (2017).

Tabla 3

Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos & Logística S.A.S

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos & Logística S.A.S
Universidad	Corporación universitaria Minuto de Dios
Autores/Año	(Sanchez, 2018)
Objetivo general	Analizar con detenimiento y de acuerdo con las políticas y estrategias establecidas mediante la aplicación en su información contable y financiera bajo la normatividad NIIF para Pymes, orientándola a que reconozca de manera adecuada los hechos económicos que se clasifiquen como cuentas por cobrar y aplicando los principios para su cálculo, deterioro y la adecuada revelación de las mismas.
Conclusiones	De acuerdo a las nuevas reformas como son las normas internacionales NIIF y tributarias para las políticas establecidas y analizadas, permite ver con detenimiento los informes de las cuentas por cobrar y el recaudo de cartera, que evidencian un crecimiento importante y positivo en el departamento de cartera, generando de esta manera la importancia de mantener al día y de forma eficiente y eficaz cada uno de los factores contables y administrativos que intervienen para el éxito y la buena liquidez de la compañía.
Aportes a la investigación	Aportó estrategias que se pueden implementar en el área de cartera y en un futuro poder establecerlos como políticas de cartera como lo son descuentos por pronto pago, incentivos, bajos precios, condonación de intereses, facilidades de pago, pagos parciales, para poder mejorar las cuentas por cobrar, lo cual permite controlar y ejecutar el flujo de caja de la empresa, para de esta forma saber con qué se dispone para desarrollar las actividades normales de la empresa.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos & Logística S.A.S" Sánchez (2018).

Tabla 4

Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito “Profemac” de la ciudad de Tulcán

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán
Universidad	Universidad Autónoma de los Andes
Autores/Año	(Revelo, 2013)
Objetivo General	Diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.
Conclusiones	De acuerdo con investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas
Aportes a la investigación	La presente investigación aportó que con el diseño de un sistema de cobro y recuperación se contribuirá a un adecuado control de cartera de crédito, mejorando el desarrollo de la gestión financiera en la empresa. La existencia de un sistema propende a una recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirá mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, a la vez los cobros de los créditos otorgados a los clientes haciéndolo de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y una recuperación del capital invertido.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.” Revelo (2013).

POLÍTICAS DE CARTERA

Tabla 5

Política contable y procedimientos para la gestión de cartera para la empresa Procafecol S.A

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Política contable y procedimientos para la gestión de cartera para la empresa Procafecol S.A
Universidad	Universidad Agustiniana
Autores/Año	(Garzon, 2019)
Objetivo General	Implementar la política contable y los procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar de Procafecol S.A. permitiendo maximizar los recursos de la compañía.
Conclusiones	Al establecer una política de cartera y procedimientos claros para la gestión de esta en Procafecol S.A, se minimizan los riesgos en los procesos, teniendo en cuenta que actualmente las ventas a crédito se realizan según concepto u opinión del canal comercial, sin tener unos parámetros claros para evaluar al cliente en su comportamiento, capacidad de pago y garantías que puedan.
Aportes a la investigación	Aportó estrategias importantes que se pueden implementar para la optimizar las cuentas por cobrar, teniendo una política de cartera actualizada delimitando funciones y responsabilidades de cada área involucrada en el proceso sobre el manejo y control de las ventas a crédito.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Política contable y procedimientos para la gestión de cartera para la empresa Procafecol S.A Garzón (2019).

Tabla 6

Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa Best Cosmetics S.A.S

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa Best Cosmetics S.A.S
Universidad	Universidad Católica
Autores/Año	(Echeverry, 2018)
Objetivo General	Presentar una propuesta de mejoramiento para las políticas y procedimientos en el área de cartera para la empresa Best Cosmetics SAS.
Conclusiones	El avance y crecimiento de la empresa Best Cosmetics S.A.S se ve afectado por la deficiencia en la recuperación de cartera, al no existir unas normas establecidas que indiquen los parámetros de crédito, teniendo como resultado una débil administración de los recursos, comprometiendo su capital de trabajo, es por esto que se realiza la propuesta de políticas y procedimientos para el área de cartera en la cual se discriminan los lineamientos en asignación de créditos, permitiendo una eficiencia en sus procesos de recaudo obteniendo la posibilidad de ser más rentable y líquida.
Aportes a la investigación	Aportó como se podrá recuperar el capital invertido de una organización mediante una buena implementación de políticas y procedimientos de cartera aplicando métodos de cobranza efectivos con el fin de poder tener un flujo de efectivo continuo y no verse en estado de iliquidez

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa Best Cosmetics S.A.S" Echeverry (2018).

Tabla 7

Administración de cartera comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil de Santander

Componente Metodológico	Caracterización
Título	Administración de cartera de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil – Práctica Profesional
Universidad	Unidades tecnológicas de Santander
Autores/Año	(Sierra, 2017)
Objetivo General	Realizar gestión permanente de recaudo, recuperación y revisión de la cartera integrando funciones del progreso administrativo como la planeación, organización, ejecución, dirección y control de manera ágil con el objeto de darle al deudor de la empresa comercializadora Emanuel en el municipio de San Gil el mejor servicio.
Conclusiones	La correcta organización administrativa y contable desde sus inicios en cualquier compañía, logra una proyección empresarial y facilita la toma de decisiones gerenciales; hoy en día, Comercializadora Emanuel muestra una adecuada organización interna y ha iniciado estrategias para la planeación financiera y administrativa.
Aportes a la investigación	Aportó una apropiada creación de unas políticas contables y financieras donde serán herramientas fundamentales para los controles internos que se realizan en una organización, además de esto, el recaudo y el sistema contable general deberá estar articulado con las estrategias administrativas y gerenciales de la empresa.

Fuente. Adaptación propia de los investigadores a partir de la propuesta de investigación "Administración de cartera de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil – Práctica Profesional." Sierra (2017)

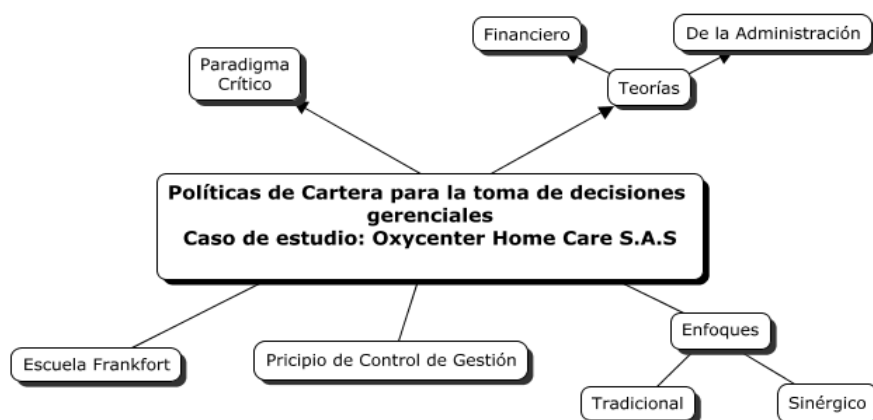
POLÍTICAS DE CARTERA

Marco Teórico

Para iniciar este capítulo es necesario conocer e identificar los referentes asociados en cuanto a las políticas de cartera enfocadas a tomar decisiones gerenciales en la organización, además de identificar teorías de algunos autores sobre los temas relacionados, para así entrar en contexto con estos conceptos; a continuación, se mencionan diferentes posturas en cuanto las ya mencionadas políticas.

Ilustración 2

Teorías, principios y paradigmas que sustentan la investigación.



Fuente. Elaboración propia investigadores (2021)

Para la siguiente investigación que corresponde a una práctica empresarial, según (Kuhn, Un homenaje de despedida, 2014) en 1960 y 1962, desarrolla el concepto de paradigma como una base y pilar del marco teórico que va acompañado de unas teorías y enfoques, y que además de esto, un paradigma sirve como base para los profesionales dentro de sus disciplinas, debido a que exterioriza las diferentes problemáticas que se frecuentan buscando un marco referencial por medio del cual aclare aquellos interrogantes mediante una epistemología conveniente.

En la obra “estructura de las revoluciones científicas” (Kuhn, La estructura de las revoluciones científicas, 1962) plantea que un paradigma es un deber implícito, no formulado ni divulgado, de

POLÍTICAS DE CARTERA

una grupo de estudiosos con determinado marco conceptual. También, afirma que en una ciencia experimentada sólo puede resaltar un paradigma a la vez, difundiéndolo a ese grupo determinado, y sirve para establecer las formas correctas de expresar y asignar las preguntas, aquellos rompecabezas comunes que se detallan como las tareas de investigación en la ciencia normal. Con lo anterior se puede afirmar que los paradigmas dan unas bases fundamentas y estructuradas para llegar a esas posibles soluciones de esa pregunta problema planteada y en cada uno de los ejercicios de investigación.

Por otro lado (Ballina, 2013) en su estudio sobre los paradigmas en cuanto a las perspectivas teóricas y metodológicas, expresa que el paradigma crítico, parte de situaciones existentes y tiene como objetivo cambiar y mejorar esa realidad de los sectores, grupos o individuos implicados en el caso; también afirma que existen dos procesos para la recolección de información como lo son los datos cualitativos y cuantitativos, pero tiene una mayor fuerza los aspecto cualitativos para generar esa comunicación personal y directa, y concluye diciendo que la interpretación de los datos enfocada en este paradigma, ayudan a una buena indagación y discusión del caso problema, interrelacionando factores personales, sociales, históricos y políticos.

Así, este paradigma establece que la recolección de la información basada en datos cualitativos permite un acercamiento más certero con los usuarios de la información, en el caso de este proyecto se ajusta a los datos recolectados por la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, suministrados mediante factores específicos.

El paradigma critico ha tenido varios ponentes fuertes en el tema de investigaciones como lo es (Ricoy, 2006) donde expresa que el paradigma critico da constantes exigencias al investigador como lo es la constante reflexión y al mismo tiempo la acción generando y asumiendo un compromiso desde la práctica para asumir aquellos cambios que generan una transformación en los individuos, queriendo decir con lo anterior que esto implicara una participación y colaboración desde la autorreflexión critica en la acción.

Teniendo en cuenta el anterior argumento, el paradigma crítico sustentará la investigación porque su definición y estructura está relacionado con el objetivo que se realizó, que a través de la práctica se construyan unas políticas financieras y de esta manera ayudar a la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, a tomar buenas decisiones gerenciales, basadas en una realidad económica que vive la organización, y de igual manera por medio de este paradigma permita que la interpretación sea clara, objetiva y comprensiva y que explique de manera pertinente cada problemática.

POLÍTICAS DE CARTERA

Otro autor que se suma a la interpretación de este paradigma es (Kemmis, 1986) donde dice que el paradigma critico permite que los investigadores estén participando de manera activa en los diferentes procesos de cambios por medio de la investigación, además de esto permite conocer a fondo el problema en términos teóricos como prácticos determinando las causas y efectos del problema.

Para el caso de Oxycenter Home Care S.A.S, tener acceso directo a la información permitió identificar el origen de esta situación, que facilita aún más el análisis y la participación de los investigadores en el proceso.

(Enriquez, 2015) dice que este paradigma es crítico en cuanto cuestiona la manera básica en la que se hace una investigación comprometida con lógica instrumental del poder y propositivo, debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de correlación y pro actividad; teniendo en cuenta lo dicho por Enríquez, en esta investigación con modalidad de práctica empresarial se pretende dejar a la empresa Oxycenter Home Care S.A.S unas políticas de cartera que coadyuven a la toma de decisiones gerenciales, siendo críticos y objetivos en cuanto a los procedimientos planteados, pero al mismo tiempo propositivos con alternativas que brinden seguridad y parte de tranquilidad a los integrantes de la organización.

Para concluir con el tema del paradigma, (Escudero, 1987) manifiesta que desde el paradigma critico se aspira una coalición de la teoría y la práctica, usando la primera como fundamentación y guía de la segunda, con una interacción mutua; con lo anterior la propuesta de investigación tendrá aún más fundamentos debido a que este paradigma describe la orientación que tiene el proyecto de implementar las políticas de cartera en la organización, a través de la metodología de la práctica.

En la siguiente tabla se describirá los matices más relevantes del paradigma crítico.

Tabla 8*Matriz de Paradigma Crítico.*

Autores representativos	Posición o enfoque	Aporte a la investigación
Ballina, Francisco (2013)	Parte de situaciones existentes y tiene como objetivo cambiar y mejorar esa realidad de los sectores, grupos o individuos implicados en el caso.	Permite obtener buena indagación y discusión del caso problema, interrelacionando factores personales, sociales, históricos y políticos.
(Ricoy, 2006)	Da constantes exigencias al investigador como lo es la constante reflexión y al mismo tiempo la acción generando y asumiendo un compromiso desde la práctica.	Permite que la interpretación sea clara, objetiva y comprensiva y que explique de manera pertinente cada problemática.
(Kemmis, 1986)	Permite que los investigadores estén participando de manera activa en los diferentes procesos de cambios por medio de la investigación.	Conocer a fondo el problema en términos teóricos como prácticos determinando las causas y efectos del problema.
(Enriquez, 2015)	Plantea alternativas de solución construidas en un clima de correlación y pro-actividad en una investigación comprometida con lógica instrumental del poder y propositivo	Se permite críticos y objetivos en cuanto a los procedimientos planteados, pero al mismo tiempo propositivos con alternativas que brinden seguridad y parte de tranquilidad.
(Escudero, 1987)	Se aspira una coalición de la teoría y la práctica, usando la primera como fundamentación y guía de la segunda, con una interacción mutua	Ayuda a obtener una orientación que tiene el proyecto de implementar las políticas de cartera en la organización, a través de la metodología de la práctica

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

A partir de la anterior tabla, se precisa la importancia del paradigma crítico y su aplicación en sus entornos administrativos organizacionales, estableciendo procedimiento y procesos transversales que estén articulado a los fines organizacionales.

Una de las teorías que será protagonista de este informe es la teoría de la organización conocida como teoría de la administración científica que según (Taylor, 2016), esta teoría fue clave para la organización industrial del siglo XX, que ayudó aumentar la productividad elevando la eficiencia de los trabajadores y permitiendo tomar buenas decisiones, además su teoría se estructura de cuatro pilares fundamentales como lo son la planeación, la preparación, el control y la ejecución, quienes serán también piezas fundamentales en esta investigación, debido a que estas políticas financieras en el área de cartera, que se van a implementar en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, donde se reemplazaron esos métodos informales o de improvisación, basándose en unos procedimientos estudiados y analizados para que las tomas de decisiones gerenciales sean pertinentes, eficientes y poco riesgosas, y que estas estén relacionadas con la situación real financiera de la organización.

Otra de las teorías que aportarán en la investigación, es la teoría financiera que desde el punto de varios autores indican la importancia de ésta en un proceso de toma de decisiones, y la debida protección frente al alto riesgo que se pueda presentar en un mercado competitivo, y que según (Sharpe, 1979) la teoría de las finanzas es bastante abstracta pero de especial intereses para aquellos inversionistas que no quieren obtener ese alto riesgo de pérdida.

La teoría financiera describe y permite identificar los riesgos en aspectos de inversión, poner en práctica esta teoría a la investigación realizada en Oxycenter Home Care S.A.S, garantiza un análisis más exhaustivo en cuanto a los riesgos financieros de la empresa.

Por otro lado (Weston, 2005) en su libro expresa que esta teoría explica el cómo y el por qué los individuos toman decisiones mediante una administración de portafolios y unas claras políticas financieras estructuradas; y teniendo en cuenta lo anterior, es suma importancia para Oxycenter Home Care S.A.S que las decisiones que se tomen, den un parte de tranquilidad a las directivas por los altos riesgos que se puedan presentar en mercados competitivos, además que estas decisiones vayan en correlación con la liquidez que tenga la organización.

La siguiente tabla describe las teorías más relevantes que se aplicaran en el proyecto en la modalidad de práctica empresarial.

Tabla 9*Matriz de Teorías*

Teoría	Autor Representativo	Argumento	Aporte a la investigación
De la Administración	(Taylor, 2016)	Aumenta la productividad elevando la eficiencia de los trabajadores y permitiendo tomar buenas decisiones, y consta de 4 pilares fundamentales como lo son la planeación, la preparación, el control y la ejecución.	Reemplazar esos métodos informales o de improvisación, basándose en unos procedimientos estudiados y analizados para que las tomas de decisiones gerenciales.
Financiera	(Sharpe, 1979)	La importancia de ésta en un proceso de toma de decisiones, para la debida protección frente al alto riesgo que se pueda presentar en un mercado competitivo.	Siendo referente y soporte en cuanto a la toma decisiones que involucren un alto riesgo financiero.
Financiera	(Weston, 2005)	El cómo y el por qué los individuos toman decisiones mediante una administración de portafolios y unas claras políticas financieras estructuradas	La importancia de tener unas políticas financieras que coadyuven a la toma de decisiones

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

Con la anterior matriz, se muestra el grado de importancia y relevancia que tiene la teoría de la administración y financiera en cuanto el proceso que se llevó a cabo con la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, con la creación de las políticas de cartera que apoyaran a las tomas de decisiones gerenciales de esta.

POLÍTICAS DE CARTERA

Se debe tener en cuenta que la doctrina de las ciencias económicas en el estudio de las finanzas se da a partir del siglo XX y desde allí se han obtenido diferentes enfoques que han permitido forjar una disciplina autónoma permitiendo un alto grado de permanencia, según (Florez, 2008) en la evolución de la teoría financiera existe unos enfoque primordiales para mayor comprensión de las finanzas en la actualidad.

Uno de los enfoques es el tradicional, que es el enfoque que está más relacionado con la investigación donde se determina dentro de su filosofía financiera, que la política contable debe ser exclusivamente enfocada a la tarea de determinar la mejor opción de adquirir fondos que se necesiten uniendo las fuentes existentes (Florez, 2008). Además de lo anterior, el centro de este enfoque permite obtener una relación con la determinación de los costos y el presupuesto de capital, de lo cual despliega un estudio de valor de mercado de la organización, y la combinación de las decisiones gerenciales y la liquidez de esta.

En Oxycenter Home Care S.A.S la ausencia de las políticas financieras genera riesgo en decisiones que se tomen en aspectos de inversión, de financiación, de liquidez, entre otros; Con esta investigación se incentiva a que las políticas de cartera disminuyan ese riesgo.

Otro enfoque que sustentara la investigación es el enfoque sinérgico, por medio del cual (Hernandez, 2009) afirma que este enfoque es un complemento fundamental del enfoque tradicional debido a la recopilación de información, interpretación y comparación de datos cualitativos, como también las características del sector, las políticas contables estipuladas para la toma de decisiones entre otras, es decir, que antes de interpretar los números se debe analizar bien el objeto social de la organización, sus procedimientos, su visión y los alcances al que pretende llegar, y por medio de esto se analizara de una manera más profunda los estados financieros que son el reflejo del funcionamiento de la entidad.

En consecuencia, de lo anterior, este enfoque se relaciona a la investigación propuesta, porque se realiza un análisis de datos cualitativos que por medio de estos se tomen dediciones que generen parte de tranquilidad a sus directivos y vayan acordes a la realidad financiera que tenga la empresa.

Por otro lado, las políticas financieras son lineamientos o bases orientadas al direccionamiento de los negocios en marcha, que se caracterizan por ser un conjunto de acciones y decisiones adecuadas para medir procesos estratégicos de la compañía, que fueron creados por la dirección y a su vez aceptados por todos los integrantes de esta encaminados alcanzar un mismo fin.

POLÍTICAS DE CARTERA

A continuación, se sintetiza, los enfoques que serán sustento para el proyecto de práctica empresarial de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S

Tabla 10

Matriz de Enfoques.

Enfoque	Autor	Perspectiva	Aporte a la Investigación
Tradicional	(Florez, 2008)	Es determinante dentro de su filosofía financiera, que la política contable debe ser exclusivamente enfocada a la tarea de determinar la mejor opción de adquirir fondos.	Permite el despliegue de un estudio de valor de mercado de la organización, y la combinación de las decisiones gerenciales y la liquidez de la organización.
Sinérgico	(Hernandez, 2009)	Es un complemento fundamental del enfoque tradicional debido a la recopilación de información, interpretación y comparación de datos cualitativos.	Ayuda a realizar un análisis de datos cualitativos que por medio de estos se tomen dediciones que generen parte de tranquilidad a sus directivos.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

Con los anteriores enfoques se tienen un aporte estructurado de la creación e importancia de una política de cartera pertinente para la empresa en su toma de decisiones.

El principio que se tendrá en cuenta en este apartado es el principio de control de gestión debido a que el control en las empresas resulta una herramienta crucial y fundamental para su correcto desenvolvimiento.

POLÍTICAS DE CARTERA

Los principios del control de gestión son una serie de pautas o modelos a seguir que permiten un correcto manejo de las actividades principales de cada empresa y tienen como finalidad de direccionar el camino, hacia el logro de los objetivos propuestos por la organización y por medio de esta se acapara métodos fundamentales como lo es la información cualitativa, monetaria y física.

por otra parte permite un buen funcionamiento para el proceso de toma de decisiones por medio de políticas financieras con bases realmente estructuradas, además de esto se obtienen unos indicadores cualitativos que son determinantes para el futuro de la organización; igualmente se debe tener en cuenta que las empresas están obligadas a definir estrategias que le permitan el acceso al mundo competitivo de hoy, y si estas estrategias no van acompañadas de las herramientas de gestión que garanticen su materialización, los esfuerzos serán inútiles.

En tal sentido una adecuada implementación del Sistema de Control de Gestión es de vital importancia y este principio es fundamental tenerlo en cuenta para el procedimiento que se quiere realizar por medio de la teoría y la práctica en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S.

En síntesis, los principios de control de gestión han cambiado a través de los años, desde una perspectiva orientada hacia la provisión de información formal y financieramente cuantificable hacia una perspectiva de apoyo a la toma de decisiones gerenciales (Chenhall R. H., 2003). Expresa que la información que ofrecen los sistemas de control de gestión fluye hacia niveles inferiores con el objeto de que el área operativa tome mejores decisiones, apoyando así la integración de las operaciones con las prioridades estratégicas por parte de la alta gerencia.

(Chenhall R. H., 2007). Afirma que el involucramiento de los miembros que participan en el proceso, independientemente del nivel de mando que tengan asignado, impulsa a que todos sean actores responsables de los resultados esperados.

En la siguiente tabla, se resume la importancia y aporte que dio el principio de control de gestión al proyecto de investigación en modalidad de práctica empresarial.

Tabla 11*Matriz de Principio.*

Principio	Descripción	Aporte la investigación
Control de gestión	El principio de control de gestión acapara tres de las áreas de las empresas: maneja información cualitativa, física y monetaria. Por medio de este principio ayuda a que el área operativa tome mejores decisiones integrando las estrategias de la alta gerencia	Es determinante para el proceso de toma de decisiones gerenciales teniendo en cuenta que son pautas y modelos que seguir para el desarrollo de los objetivos que quiere alcanzar la organización.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

Con la anterior matriz se muestra, como el control de gestión permite estructurar una política de cartera ajustada a la realidad económica de la empresa.

La escuela que apoyará la investigación será la escuela de Frankfurt que surge en el año de 1924, con una orientación marxistas donde se formaron los filósofos de la década de los 60, como lo fueron, Horkheimer, Marcuse, Appel y Habermas, Giroux, Car y Kemmis, Freire en otros, y quienes tomaron unas posturas en busca de análisis y transformación del mundo, promoviendo cambios y toma decisiones acertadas.

En conclusión, este trabajo se soporta en teorías, paradigmas, enfoques y conceptos reales que se ajustan a la realidad económica de la empresa caso de estudio y al objetivo que se pretende cumplir.

Marco Conceptual

Dentro del contenido del presente proyecto se identificarán conceptos que es necesario conocerlos a profundidad para analizar de una manera más eficaz la finalidad de este. A continuación, se describen los conceptos más relevantes

Las políticas financieras en el transcurso del tiempo, ha obtenido varios conceptos por parte de diferentes autores y uno de ellos es (Fernandez, 1999) expresa que las políticas financieras, en gran medida son de naturaleza cualitativa, estructural y macroeconómica, y por medio de esta, se fomenta el ahorro y la inversión productiva para la toma de decisiones seguras y oportuna, de

POLÍTICAS DE CARTERA

igual manera, una eficaz distribución de los recursos disponibles, permite una estabilidad monetaria y financiera en un mercado de constantes cambio.

Otro concepto que se obtiene, es por parte del señor (Charris, 2018) en su investigación afirma, que Los manuales contables de procesos y de políticas son parte importante en el desarrollo de las operaciones de las empresas, a través de estos se dictan las normas y disposiciones que ayudan a que las empresas cumplan con los procesos administrativos de una manera efectiva y eficiente, por otra parte ayudan a la disminución de riesgos en materia financiera, fiscal o administrativa en la compañía, disminuyendo las posibilidades de fraude en las empresas. en este orden de ideas las políticas financieras ayudaron a obtener y estructurar unas bases fundamentadas para la toma de decisiones gerenciales, como también el manejo y debido cuidado de los recursos de las pequeñas y medianas empresas como lo es en este caso Oxycenter Home Care S.A.S.

Las políticas contables “son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (Serra, 2011).

La administración de cartera según (I.U. Escolme, 2015) “Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva” además de esto expresa que dentro de este concepto se encuentran aquellas categorías como lo es lo corriente (corto plazo), vencidas y cuentas de difícil cobro que cuentan con unos plazos de crédito para pago de 30, 60, y más de 90 días. Con la definición clara se puede decir que la cartera de una organización es el principal eje por el cual gira su liquidez y flujo de efectivo.

La rotación de cartera definido por (Guerrero, 2010)“es indicador financiero que establece el tiempo en que las cuentas por cobrar retomen en convertirse en efectivo” es decir el tiempo que la organización predetermina para cobrar a sus acreedores; además de esto, se debe tener en cuenta a menos días de rotación mayor será eficiencia del recaudo. Para Oxycenter Home Care S.A.S, es importante tener claro esta definición debido al alto volumen de cuentas de cobro vencidas que reporta los informes financieros.

El control interno para (Abraham, 1995) se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue,

POLÍTICAS DE CARTERA

generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender. Es de suma importancia que la empresa caso de estudio, tenga en cuenta lo anterior, para que esas metas propuestas sean determinantes para las decisiones gerenciales que tome la organización.

La provisión de cartera dicho por (Puerta, 1984) hace referencia a las cuentas de difícil cobro que posiblemente los clientes no cancelen, y que tiene un riesgo inherente a todo el sistemas de ventas a crédito; pero es importante saber que es deducible del impuesto a la renta en la medida en que cumpla los requisitos que fija el reglamento, es por esto que Oxycenter Home Care S.A.S debe determinar que acreedores no van a cancelar sus cuentas para realizar los procesos pertinentes y no tener una cartera vencida demasiado alta.

Las políticas de crédito (Van Horne, 2018) Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización. Las condiciones económicas, el precio de los productos, la calidad de estos y las políticas de crédito de la empresa son importantes factores que influyen sobre su nivel de cuentas por cobra; Y con lo anterior es determinante e importante tenerlo en cuenta por parte de gerencia para el manejo de los clientes antiguos y los posibles nuevos, donde dicha política implicará la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Los estados financieros según (Molina, 2013) representan el producto final del proceso contable y tienen por objeto, presentar información financiera para que los diversos usuarios de los estados financieros puedan tomar decisiones eficientes y oportunas. Estos documentos son elaborados por un período determinado, de tal manera que sean útiles para tomar decisiones.

La aplicación retroactiva “consiste en aplicar una nueva política contable a transacciones, otros sucesos y condiciones, como si ésta se hubiera aplicado siempre” (Serra, 2011).

La política de cartera para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, permitirá tener un mejor manejo de la información, además fortalecerá los factores de liquidez de esta.

Los Errores de periodos anteriores según (Serra, 2011); son las omisiones e inexactitudes en los estados financieros de una entidad, para uno o más periodos anteriores, resultantes de un fallo al emplear o de un error al utilizar información fiable que estaba disponible cuando los estados financieros para tales periodos fueron formulados podría esperarse razonablemente que se hubiera conseguido y tenido en cuenta en la elaboración y presentación de aquellos estados financieros.

POLÍTICAS DE CARTERA

La re-expresión retroactiva para (Serra, 2011) “consiste en corregir el reconocimiento, medición e información a revelar de los importes de los elementos de los estados financieros, como si el error cometido en periodos anteriores no se hubiera cometido nunca”.

La ausencia de una política de cartera en la empresa caso de estudio, ha dejado al descubierto errores significativos en la información financiera, no obstante, la implementación de esta política permitirá evitar errores a futuro.

Impracticable según (Serra, 2011) La aplicación de un requerimiento es impracticable cuando la entidad no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos razonables para hacerlo. Para un periodo anterior en particular, es impracticable aplicar un cambio en una política contable retroactivamente o realizar una Re- expresión retroactiva para corregir un error si, los efectos de la aplicación o de la Re- expresión retroactivas no son determinables, la aplicación o la Re- expresión retroactivas implican establecer suposiciones acerca de cuáles hubieran podido ser las intenciones de la gerencia en ese periodo entre otras.

Es de aclarar que la información de periodos anteriores de la organización ya tiene firmeza en sí misma, es decir que a pesar de los errores identificados en el proceso de Cartera Oxycenter Home Care S.A.S y de la implementación de una política de Cartera, estos procedimientos no podrán aplicarse a la información histórico o ya presentada

La aplicación prospectiva de un cambio en una política contable y del reconocimiento del efecto de un cambio en una estimación contable para las (Serra, 2011) consiste, respectivamente, en la aplicación de la nueva política contable a las transacciones, otros sucesos y condiciones ocurridos tras la fecha en que se cambió la política y el reconocimiento del efecto del cambio en la estimación contable para el periodo corriente y los periodos futuros afectados por dicho cambio.

Con la implementación de una política de Cartera estructurada y basada en procedimiento pertinentes a la naturaleza de la empresa, es probable que, si se realizan modificaciones o adiciones, estos no generen alguna alteración significativa.

La toma de decisiones para (Amaya, 2010) son fundamentales en cualquier actividad humana, sin embargo tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que se puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, pero sobre todo la creatividad; por otro lado, los gerentes toman algunas decisiones de rutina como también otras que tiene repercusión drástica en las operaciones principales de la organización, es decir, algunas de ellas pueden involucrar ganancias o pérdidas de grandes

POLÍTICAS DE CARTERA

sumas de dinero, como también el cumplimiento o incumplimiento de la misión y las metas de la empresa.

Oxycenter Home Care S.A.S deberá tener en cuenta esta definición de la toma de decisiones acertadas y trascendentales para el crecimiento de sus activos y la expansión de sus servicios en la región, además de esto tener en cuenta que una buena o mala decisiones en la organización pueden causar efecto tanto positivo como negativos, afectando el patrimonio de la entidad.

Las decisiones financieras para (Ron, 2010) es un proceso que consiste en evaluar los pros y los contras relacionada con el uso del dinero, y de igual manera es un requisito clave para el éxito de las inversiones; (D. Capital, 2019) Afirma las decisiones financieras es un aspecto muy importante y relevante dentro de las empresas ya que este tipo de decisiones ayudan alcanzar uno objetivos pronosticados para el crecimiento de esta, teniendo en cuenta que existen peligros y riesgos en todo momento, y es allí donde debe existir una planificación. Por lo anterior, es importante que las pequeñas y medianas empresas tomen estas decisiones que son trascendentales para su crecimiento y expansión en sus regiones como en este caso se quiere hacer con la empresa caso de estudio.

La aplicación de políticas contables “Cuando una NIIF sea específicamente aplicable a una transacción, otro evento o condición, la política o políticas contables aplicadas a esa partida se determinarán aplicando la NIIF concreta” (Serra, 2011).

Dentro del manual de políticas contables, es necesario que la organización identifique y aplique según el marco normativo aquella NIIF que se adapte a las características específicas

Los cambios en las políticas contables para (Serra, 2011) es cuando se requiere por una NIIF o lleva a que los estados financieros suministren información fiable y más relevante sobre los efectos de las transacciones, otros eventos o condiciones que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de efectivo de la entidad.

Es necesario que cada modificación de una política contable sea puesta en consideración ante el comité financiero, de esta manera se puede identificar tanto los beneficios o los riesgos de dichos cambios.

La corrección de errores (Serra, 2011) expresa es cuando entidad corregirá los errores materiales de periodos anteriores, de forma retroactiva, en los primeros estados financieros formulados después de haberlos descubierto re-expresando la información comparativa para el periodo o periodos anteriores en los que se originó el error o si el error ocurrió con anterioridad al

POLÍTICAS DE CARTERA

periodo más antiguo para el que se presenta información, re-expresando los saldos iniciales de activos, pasivos y patrimonio para dicho periodo.

A continuación, se sintetiza los términos que son relevante en el proyecto que se realizará.

Tabla 12

Matriz Marco Conceptual.

Término	Definición
Políticas Financieras	Son de naturaleza cualitativa, estructural y macroeconómica, y por medio de estas, se fomenta el ahorro y la inversión productiva.
Manuales Contables	Normas que ayudan a que las empresas cumplan con los procesos administrativos de una manera efectiva y eficiente.
Políticas Contables	Son los principios y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.
Administración de Cartera	Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
Rotación de Cartera	indicador financiero que establece el tiempo en que las cuentas por cobrar retomen en convertirse en efectivo.
Control Interno	Conjunto de principios y procedimientos para lograr el cumplimiento una función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue.
Provisión de cartera	Cuentas de difícil cobro que posiblemente los clientes no cancelen.
Política de Créditos	Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización.
Estados Financieros	Representan el producto final del proceso contable y son documentos elaborados por un período determinado.
Aplicación Retroactiva	Consiste en aplicar una nueva política contable a transacciones y condiciones, como si ésta se hubiera aplicado siempre.

Término	Definición
Política de Cartera	Permite tener un mejor manejo de la información, además fortalece los factores de liquidez de esta.
Errores	Son las omisiones e inexactitudes en los estados financieros de una entidad.
Re-Expresión Retroactiva	Corregir el reconocimiento, medición e información a revelar de los importes de los elementos de los estados financieros.
Aplicación Prospectiva	Aplicación de la nueva política contable a las transacciones y condiciones ocurridas tras la fecha en que se cambió la política.
Toma de Decisión	Permite alcanzar los objetivos propuestos por la dirección y minimiza los peligros y riesgo en una inversión significativa para la empresa.
Decisiones Financieras	Es evaluar los pros y los contras relacionados con el uso del dinero, y de igual manera es un requisito clave para el éxito de las inversiones.
Cambios en las Políticas	Se requiere por una NIIF o lleva a que los estados financieros suministren información fiable sobre los efectos de las transacciones.
Corrección de Errores	Es cuando la entidad corrige los errores materiales de periodos anteriores, de forma retroactiva.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

Con el anterior sumario, dejan claro los términos que se usaran en propuesta de investigación, para que el lector pueda comprender el objetivo que se pretende alcanzar en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S.

POLÍTICAS DE CARTERA

Marco Contextual

En la presente investigación se tiene como objeto de estudio la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, cuyas instalaciones de su principal actividad se encuentran localizadas en el municipio de Cartago en la subregión norte del departamento del Valle del Cauca, dentro del perímetro urbano se encuentra en la dirección calle 1 #10-96.

Ilustración 3

Mapa Valle del Cauca, Cartago



Fuente. Ubicación de Cartago municipio del norte de Valle de Cauca.

Tomada de (commons.wikimedia.org, 2011)

Ilustración 4

Ubicación Oxycenter Home Care S.A.S



Fuente. propia de los autores (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

Esta empresa nació en el año 2008 tras la necesidad de un comercializador que abasteciera la demanda de oxígeno medicinal en la red hospitalaria de la región del eje cafetero y norte del Valle del Cauca. La empresa hace parte de la industria manufacturera, la cual tiene una participación del 10,04% en la economía local tal como lo muestra el portal de consulta de la Cámara de Comercio de Cartago.

Oxycenter Home Care SAS, fue constituida como una sociedad por acciones simplificadas y se dedica a la producción y comercialización de productos farmacéuticos de oxígenos medicinal; Cuenta con un patrimonio neto de 1.174.808.626 COP y en el ejercicio del año 2020 generó un rango de ventas “entre 2.000.000.000 y 5.000.000.000 COP” obteniendo un resultado del ejercicio “Menor de 1.000.000.000 COP” (Portafolio, 2008). La empresa dentro de su recurso humano está dividida en tres áreas, administrativa, operativa y logística y sus principales clientes son los hospitales, clínicas, veterinarias, EPS y talleres industriales en el Eje Cafetero y el Norte del Valle del Cauca.

Esta investigación se desarrollará con base a las necesidades identificadas en la empresa objeto de estudio con respecto a la toma de decisiones gerenciales y la trascendencia que podría tener la implementación de las políticas financieras en el área de cartera.

Marco Legal

En este capítulo se evidenciará las normas vigentes que serán soporte de la investigación propuesta por parte de los investigadores en cuanto las políticas de cartera para la toma de decisiones gerenciales en la empresa caso de estudio.

Conforme al (Decreto 2270, 2019, Art. 1) donde expresa sobre la compilación y actualización del marco técnico de la información financiera en el anexo compilatorio y actualizado 1-2019, de las normas de información financiera, a partir del numeral 117, cita sobre la información a revelar de las políticas contables relevantes para comprensión de estados financiero.

Por otro lado, el numeral 121 de este mismo decreto, enuncia que la política contable podría ser significativa debido a la naturaleza de las operaciones de la entidad, además de esto será de gran importancia revelar información acerca de cada política contable significativa que no esté requerida especialmente por las NIIF.

De acuerdo con la NIC 8 (Pág.71-72); expresa que, al momento de crear una política contable en una organización, se debe observar lo significativa y relevante que estas lleguen a ser de

POLÍTICAS DE CARTERA

acuerdo con las operaciones y actividad principal que desarrolle la entidad, y que aportes dará para la revelación de los estados financieros.

En cuanto a las (NIIF para las Pymes sección 10, 2009) donde proporciona una guía y manual para la selección y aplicación de las políticas contables que serán significativas en el objeto social que tiene la organización, y de igual manera se expresa que las políticas contables se deben observar cómo unos principios, bases, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar unos estados financieros y para concluir la gerencia utilizara su juicio para el desarrollo y aplicación de la política contable que dé lugar a una información relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas y financieras que tenga la organización.

Por medio de esta NIIF (normas internacionales de la información financiera) las políticas que se creen para la toma de decisiones de Oxycenter Home Care S.A.S tienen unos lineamientos que contribuyan al desarrollo de los estados financieros y que al momento de ser creados apoyen a la gerencia a tomar decisiones con un menor riesgo a los cambios que se puedan generar

En él (Decreto Único Tributario D.U.T, 2016) en su Art. 1.2.1.18.19 expresa que los contribuyentes obligados a llevar contabilidad podrán deducir las cantidades razonables que fije el reglamento como deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, siempre que tales deudas se hayan originado en operaciones productoras de renta, correspondan a cartera vencida y se cumplan los demás requisitos legales.

A continuación, se sintetiza, las normas que serán sustento y aportarán a la investigación plantea.

POLÍTICAS DE CARTERA

Tabla 13

Matriz Marco Legal

NORMA	AÑO	DESCRIPCION	APORTE
DECRETO 2270	2019	Información a revelar de las políticas contables relevantes para comprensión de estados financieros, también política contable podría ser significativa debido a la naturaleza de las operaciones de la entidad.	Es de suma importancia tener en cuenta esta norma, debido a que la creación de las políticas de cartera que se pretende realizar, aporten y sean relevantes al momento de la comprensión de los estados financieros emitidos.
ART. 1 NIC 8	2018	Se observará lo significativa y relevante que será la política contable, con relación a las operaciones y actividad que desarrolle la entidad	Las políticas financieras que se creen en una organización deberán ser significativas y determinantes para el desarrollo de su actividad, de lo contrario no se sería relevante su creación y aplicación.
NIIF 10 SECCIÓN PARA PYMES	2009	Se proporciona una guía y manual para la selección y aplicación de las políticas contables que serán significativas en el objeto social que tiene la organización	El manual y guía serán determinante para la creación de las políticas de cartera, debido a que, por medio de esta, será una política relevante encaminada al perfil que tiene la organización.
DECRETO UNICO TRIBUTARIO D.U.T	2016	Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad podrán deducir las cantidades razonables que fije el reglamento como deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro.	Se debe tener en cuenta, para la creación de la política de cartera, ya que la empresa caso de estudio tiene un porcentaje alto de cartera de difícil cobro.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

Con lo anterior es importante tener en cuenta las normas que brindan aquellos lineamientos, en cuanto a la estructura y aplicación de políticas de cartera en una organización, donde estas sean relevantes y significativas para la comprensión de los estados financieros y además coadyuven a la toma de decisiones gerenciales de la organización.

Igualmente se debe tener en cuenta que las normas que las normas mencionadas, brindan directrices generales que observará la compañía para la correcta y oportuna gestión y recuperación de la cartera, dentro de la cual tendría beneficios a través de la implementación de dichas políticas y procedimientos en los cuales se tienen: saneamiento de la cartera, mejoramiento de los indicadores financieros, mayor conocimiento de los clientes, satisfacción y respuesta oportuna a los mismos, y agilidad del proceso de cartera.

Capítulo 3

Marco Metodológico

La investigación planteada se realizó bajo la modalidad de práctica empresarial, la cual está fundamentada en la formulación de una pregunta central y causal, que conjuga variables cualitativas, y así se presenta a continuación una caracterización del diseño metodológico para la presente investigación a partir de autores reconocidos como Carlos A. Sabino, Roberto Hernández Sampieri, Fernández Collado entre otros.

Diseño de la investigación

En lo que versa al diseño del estudio, que lleva por título diseño de políticas de cartera para la toma de decisiones gerenciales caso de estudio: Oxycenter Home Care S.A.S, (Sampieri, 2006) precisan que investigaciones de esta índole según el grado de abstracción corresponde a una investigación transversal, porque permite realizar observaciones y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación con una contribución sobre la importancia que tienen las políticas financieras como herramienta dentro del proceso de toma de decisiones gerenciales sobre los recursos, en ese orden de ideas, se resume que la presente es una investigación de estudio de caso, argumentando que “Se analiza profundamente una unidad (caso) para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teorías” (Sampieri, 2006) buscando establecer una relación entre la causa y el efecto de una situación en un periodo de tiempo constante durante el estudio.

Enfoque de la Investigación

Según (Sampieri R. H., Metodología de la investigación 6ta Edición, 2008, pág. 534) el enfoque de la investigación consistirá en hacer estudios que “representen un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e impliquen la recolección y el análisis de datos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación será de carácter cualitativo, que según (Sampieri R. H., 2008, pág. 7) el Enfoque cualitativo utilizando la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en

POLÍTICAS DE CARTERA

que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación, para lo cual su análisis se apoyará en fuentes primarias como la aplicación de entrevistas y la realización de una matriz a partir de los resultados que se obtengan, y en cuanto las fuentes secundarias, se incluirá principalmente la revisión de material académico y normatividades que reglamentan y fomentan la creación de políticas financieras en el área de cartera dirigida a la toma de decisiones gerenciales, igualmente se tuvo en cuenta documentos de interés que aportaran y ayudaran a la construcción de dichas políticas financieras.

Tipo de la Investigación

Según la naturaleza de los objetivos propuestos y según (Bernal, 2006) el tipo y/o alcance de la investigación corresponde a un estudio descriptivo, argumentado en este tipo de análisis “se muestran o identifican hechos característicos del objeto de estudio o se diseñan productos, prototipos, guías, etc. soportándose en técnicas como la entrevista, la observación y revisión documental” (p.34), es decir, se analizarán datos propios de la empresa Oxycenter Home Care SAS ubicada en el municipio de Cartago – Valle del Cauca, con el fin de evaluarlos y emitir conclusiones oportunas.

Método de Investigación

El método de investigación más pertinente para el desarrollo de este estudio según (Sampieri, 2006) y que más se aproxima al objeto de estudio, corresponde a el método inductivo dado que “aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”(p.107), permitiendo en forma de hipótesis, a partir de la evidencia singular de la empresa Oxycenter Home Care SAS del municipio de Cartago – Valle del Cauca, sugerir la posibilidad de una conclusión universal sobre la importancia de las políticas de cartera que apoyen en la toma de decisiones gerenciales.

Universo/Muestra

Se seleccionará el estudio de caso como estrategia de investigación cualitativa definida por (Sampieri, 2006) como “la selección de un escenario desde lo cual se intenta recoger información pertinente para dar respuesta a las cuestiones de la investigación” (p.91). Como en efecto ocurrió en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S del municipio de Cartago – Valle del Cauca.

POLÍTICAS DE CARTERA

Lo anterior implica la medición de variables cuyas descripciones se asumen como correspondientes al estado de cosas y se fundamentan en las teorías de las probabilidades. A tal fin, para describir los resultados se empleó la estadística descriptiva, que de acuerdo con (Becerra, 2008) “es la rama de las matemáticas que recolecta, presenta y caracteriza un conjunto de datos con el fin de describir apropiadamente las diversas características de un conjunto” (p.3).

El tipo de muestreo propio de esta investigación corresponderá a una muestra no probabilística, según (Cuesta, 2006) es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados y cuyo método complementario corresponde a un muestreo por conveniencia, argumentado en que “es un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados”.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para el presente estudio, se empleará como técnica de investigación la revisión documental, según (Andrade, 2018), ésta “nos ayudará en la construcción del conocimiento, de constructos y nos permitirá interpretar una mejor realidad sobre el objeto de estudio” (p.57), teniendo como instrumento la ficha de contenido la cual nos permitirá conservar de manera ordenada y visible los datos que se van obteniendo, así como los comentarios y argumentos producto de la revisión documental, además, se utilizará la entrevista como segunda técnica dentro del estudio, en base a (Galán, 2009) “esta permite una comunicación con o sobre el objeto a estudiar, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto, permitiendo al investigador explicar el propósito del estudio y especificar la información que necesite”, realizada a través de una encuesta como instrumento de apoyo, el cual está conformado por preguntas estructuradas y no estructuradas.

Técnicas y procesamiento de análisis de datos

En esta parte, según (Encinas, 1993), los datos obtenidos propios del trabajo de campo aplicado a las políticas financieras de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S y en función del problema de investigación, los objetivos de la investigación, y el mismo marco teórico objeto de estudio, tienen limitada importancia en sí mismos, cobrando relevancia cuando se analizan, porque permite interpretarlos e identificar aspectos del estudio, inclinándolo por lo tanto en un análisis estadístico y en un análisis de contenido descriptivo, lo que indicará describir el tratamiento estadístico de los datos a través de gráficos, tablas, cuadros y diagramas generados por el análisis de los datos.

POLÍTICAS DE CARTERA

Fuentes de la investigación

Según (Sampieri, 2006), las fuentes de la investigación se pueden clasificar según su procedencia, están las fuentes primarias las cuales son aquellas que contienen información nueva y original producto de un trabajo intelectual, en este estudio se tendrá la documentación oficial y la encuesta realizada en la empresa Oxycenter Home Care SAS como parte del fundamento primario, además existen las fuentes secundarias que contienen información organizada producto del análisis o extracción de documentos primarios originales, para esta fuente la investigación se apoyará en la revisión de material académico y normatividades que reglamentan y fomentan la creación de políticas financieras en el área de Cartera para la toma de decisiones gerenciales.

Capítulo 4

Hallazgos y Resultados

A. Situación actual de cómo se lleva a cabo el proceso de cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S ubicada en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

El diagnóstico que se realizó a la situación actual del proceso de cartera en Oxycenter Home Care, fue pieza fundamental para el desarrollo de la investigación debido a que, por medio de este, se analizó información en la cual se encontraron falencias que tenía la organización dentro de esta área pero también unas posibles soluciones en cuanto al recaudo de las cuentas por cobrar ; es por esto que se en este objetivo específico se tuvieron en cuentas varios conceptos y definiciones de diagnóstico para poder entender y profundizar con lo que se quiere lograr.

Según (Jean, 1994) el proceso de auditoria es un componente fundamental del diagnóstico; y es por esto que expresaba es el acto o arte de profundizar, y es utilizado para determinar el grado de eficiencia en la gestión en una Organización.

Así también (Jean, 1994) afirma que existen unas ventajas dentro del diagnóstico, que es el realizar de una manera global o por áreas funcionales de la entidad, es así como se realizó en la empresa Oxycenter Home Care por medio de una entrevista a varios funcionarios; también que se adapta fácilmente a las necesidades que presenta la organización dependiendo de los problemas que esta tenga, además es una herramienta que puede ser utilizada en cualquier tipo de institución sean grande o pequeña, esta también es orientada a la presentación de resultados que ayudan a mejorar la gestión de la empresa, y por último y no menos importante puede brindar un manual de procedimientos estándar, que sirve como guía para la realización de cualquier diagnóstico que se presente.

Las desventajas de las que hablaba (Jean, 1994) es que no permite la efectiva articulación de la auditoria como un elemento de evaluación Integral del diagnóstico.

Otro autor que expreso su opinión sobre este tema fue (Fleitman, 1997) quien coincidía con Jean Pierre Thibaut, decía que El diagnóstico hace parte principal de la auditoria, es un componente de esta, y que para realizar un proceso de auditoria completo se tiene que partir de un diagnóstico general a uno específico dentro de la organización; también afirmaba que por

POLÍTICAS DE CARTERA

medio de este mecanismo, se realizaba una evaluación integral en la cual se estudiaban y analizaban datos con posibilidad de encontrar aquellas debilidades, amenazas y oportunidades.

Para (Fleitman, 1997) existen unas ventajas y desventajas dentro este procedimiento, y como beneficios de este, Es que es un sistema de evaluación y control de enfoque constructivo que permite evaluar de manera integral tanto las áreas funcionales como los procesos de la organización, también permite conocer las oportunidades y los puntos fuertes de la empresa, así como detectar sus debilidades y amenazas, de igual manera este mecanismo coadyuva a revisar la planeación, organización, integración, programación y dirección de una empresa, además de ser factible para ser utilizada en cualquier institución.

Las desventajas son mínimas, pero existen para (Fleitman, 1997) debido a que está encaminado a la realización de la evaluación Integral de la Organización, que de sus áreas funcionales y que algunos de los beneficios no son posibles obtenerlos en tiempo real por el proceso que en muchas ocasiones es extenso.

Otro concepto que se debe tener en cuenta en este proceso es por parte de (LEAN, 2014) es que el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y consiste en recopilar y tratar información relevante e importante de una empresa, con el fin de comprender y profundizar su funcionamiento y procesos, así como poder identificar las debilidades y fortalezas presentes en la organización, además de esto se debe tener en cuenta que cuando se realiza un diagnostico nunca se debe implementar al mismo tiempo en toda la empresa, esto debe hacerse por áreas para que garantice una mejora continua en la organización.

Para (LEAN, 2014) durante el diagnostico se debe analizar la estructura organizacional vigente y el manual de funciones, como por ejemplo las identificaciones de los roles de cada áreas como también las áreas que aportan mayor valor al producto principal o al objeto social de la empresa; lo anterior se hace por medio de entrevistas y reuniones con diferentes empleados de la institución para conocer a fondo la operatividad de esta. De esta manera se realizó el diagnostico en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, para conocer a profundidad los procesos que se llevan a cabo en el área de cartera específicamente y otras áreas que tengan relación.

Otro aporte de gran importancia es el de (Fernanda, 2012) quien desde su punto de vista expresa que diagnóstico es una fase o momento imprescindible de un programa o proyecto que

POLÍTICAS DE CARTERA

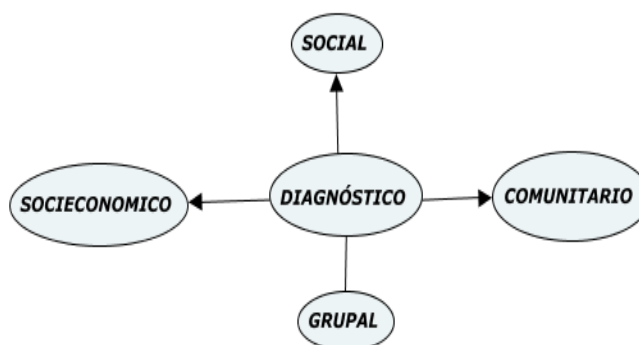
puede influir en las diferentes etapas del mismo, sea como punto de partida o posteriormente, como punto de referencia; además de esto el diagnóstico no tiene un punto final, y es un instrumento que queda abierto para una constante retroalimentación donde se incorpora datos e información actualizada y de igual manera ajustes que se obtengan por medio de los datos nuevos obtenidos.

(Fernanda, 2012) Explicaba que durante el procedimiento general al realizar un diagnóstico existen tres pasos fundamentales, como lo es la recopilación de información primaria y secundaria, también la priorización de temas que son identificados mediante preguntas claves por medio de la entrevista y, por último, la realización de un plan operativo, detallando y describiendo cada una de las actividades a desarrollar.

Para (Fernanda, 2012) existen cuatro tipos de diagnósticos claves e importantes que se deben tener en cuenta:

Ilustración 5

Diagnósticos Claves



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

El diagnostico social para (Fernanda, 2012) que, por medio de este, se utilicen unos conocimientos adquiridos y una experiencia práctica, para que pueda tener una visión de los problemas, su naturaleza y magnitud diferente y de esta manera poder plantear una acción adecuada y asegurar la eficacia y racionalidad de la acción. Las herramientas que se debe tener

POLÍTICAS DE CARTERA

en cuenta son la entrevista, la realización de diagramas como por ejemplo el de mapas, de pastel, de ven, de flujos e interacciones, también mapa de ideas o parlante.

En cuanto al diagnóstico socioeconómico, es gran importancia debido a que proporciona uno elementos supremamente objetivos y una información clara y relevante en relación a aquellos aspectos que se quiere conocer del objeto de estudio. Se debe tener en cuenta que debe realizar una entrevista profunda con un cuestionario que este diseñado para resaltar aquellos aspecto importantes que quieren conocer, además de esto, hay que hacer una observación de campo, creación de matrices, flujogramas, y diagramas temporales (Fernanda, 2012).

El diagnostico grupal según (Fernanda, 2012) se ejecuta por medio de un grupo de personas, donde se identifica la cantidad de hombres y mujeres con los que se va a trabajar, de igual manera el área social donde se va a desarrollar, el nivel socioeconómico, el área cognitiva y el área de comunicación; allí se realizará dinámicas en grupo.

Y por último se tiene el diagnostico comunitario que para (Fernanda, 2012) que a través de este de hace una descripción de la comunidad como su origen y su historia, además una identificación del problemas que la población sea quienes los identifique, también una selección de los problemas es decir aquellos considerados importantes con posibles soluciones, por otro lado la jerarquización y priorización de la falencia es importante y por último análisis de cada problema o dificultad expuesta. Este mecanismo se emplea mediante unas entrevistas en grupo e individuales, unos foros comunitarios, un análisis de información clara y real, y unos cuestionarios comunitarios.

El señor (Martínez Barrientos, 2009) explicaba que el diagnostico constituye el principal elemento para la realización de una investigación pues sin él sería prácticamente imposible llevar a buen término y con resultados positivos un trabajo relacionado con la mejora de alguna situación. Teniendo en cuenta lo anterior expresaba que el diagnostico debe ser plasmado e identificado como proceso e instrumento fundamental, para así poder conocer a fondo las características y condiciones en las que se encuentra un grupo, o algún aspecto que tenga relación con el desarrollo del logro, por lo que ofrece unos conocimientos muy específicos, relevante y valiosos para una toma de decisiones.

POLÍTICAS DE CARTERA

Es de importancia mencionar que para (Martínez Barrientos, 2009) que el propósito fundamental del diagnóstico es obtener todos los insumos necesarios para realizar un análisis a profundidad como también a la toma de decisiones con dos distintos propósitos, como lo es el correctivo que son los que una vez ha detectado la problemática o el inconveniente, que no permite que se tenga un buen desarrollo del proceso, se busque aquellos mecanismos para dar solución y el preventivo que tiene que ver con la búsqueda de elementos y acciones para que la situación no se convierta en un problema.

Existen otros tipos de diagnósticos que al momento de usarlo dependerá de la finalidad que se quiera lograr y del ámbito al que pertenezca la problemática localizada y enfocada (Martínez Barrientos, 2009).

Ilustración 6

Diagnóstico Martínez Barrientos



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

El diagnóstico institucional para (Martínez Barrientos, 2009), hace referencia a una evaluación inicial o diagnóstica, que tiene como objetivo principal que la escuela realice la apreciación o valoración sobre el momento exacto que vive actualmente para conocer en qué situación se encuentra y si está orientada con el cumplimiento de sus finalidades educativas, es decir si su misión o visión están orientando al cumplimiento de aquellos objetivos planteados; además de esto por medio de este diagnóstico permite conocer e identificar las fortalezas y debilidades que esta tenga.

POLÍTICAS DE CARTERA

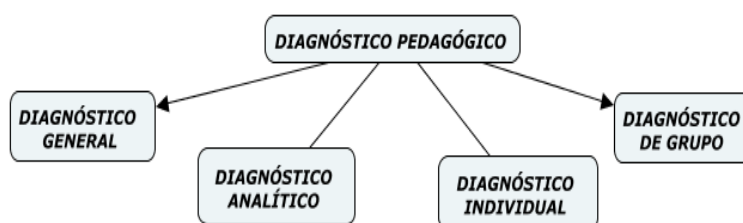
Por otro lado (Ministerio de Educación, 2016) explicaba que esta clase de diagnóstico es una representación de la realidad de un establecimiento educacional, y se sustenta en la valoración y evaluación que hacen los propios actores responsables de las Prácticas y procesos desarrollados. Mientras más amplia y diversa sea la participación, más completo y legítimo es el resultado del diagnóstico.

El diagnostico pedagógico expresada por (Martínez Barrientos, 2009) dice tiene una serie de actividades y procedimientos de medición y evaluación de las personas con relación a los contenidos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes, competencias y conocimientos que se debe tener y que de alguna manera debe ponerlo en práctica; es por esto que por medio de este diagnóstico se realiza una indagación quien nos orienta a un análisis reflexivo de los problemas centrales o de mayor impacto al grupo que se está estudiando o evaluando, conociendo su origen, sus causas, aquellas consecuencias además las posibles soluciones existentes.

Para (Brueckner, 1975) dentro de este diagnóstico existen cuatro clases, como lo es el diagnostico general, por medio del cual se define al estudiante las características y rendimiento escolar dentro de un rango de individuos sin tener en cuenta la situación en particular de cada estudiante; por otro lado está el diagnostico analítico que se centra en identificar y profundizar las anomalías y dificultades de aprendizaje en una asignatura; el diagnostico individual o también conocido como diferencial, tiene como objetivo específico de un educando, tratando de profundizar las causas de sus posibles inadaptaciones escolares, bajo rendimiento de aprendizaje entre otros y para terminar esta el diagnóstico de grupo quien analiza la situación del grupo en general, la integración que se tenga y la socialización que se pueda dar entre ellos.

Ilustración 7

Diagnóstico Pedagógico



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

El diagnóstico curricular para (Sánchez, 1995) afirmaba que este diagnóstico es un plan que conduce a unas normas y procesos concreto y específicos de una buena enseñanza y aprendizaje, además de esto es de gran importancia ya que por medio de este facilita y posibilita el proceso de orientación a los estudiantes; con lo anterior se puede decir que por medio de este es posible la identificación de aquellas expectativas y perspectivas del personal educativo ante un currículo y de los diferentes grupos de individuos, también ayuda y facilita valorar lo pertinente que pueda tener un contenido con relación a las exigencias sociales y las competencias que tengan los alumnos.

Otro diagnostico importante y que fue pieza fundamental para el desarrollo de la investigación es el administrativo que según (Martinez, 2008) expresaba que un problema de índole administrativo hace referencia a un sin número de alteraciones en la instituciones referentes a aspectos de carácter políticos, económicos, administrativos culturales y posiblemente sociales y es por esto, que por medio de este diagnóstico se permita y se facilite de una manera más rápida, detectar o determinar aquellos factores que interfieren y obstaculizan el buen desarrollo y funcionamiento de la institución, también obtener un acercamiento analítico de aquel problema o acontecimiento administrativo existente; se debe tener en cuenta que el resultado de este diagnóstico muestra la situación actual de las funciones o roles administrativos y aquellas implicaciones que tiene cada individuo participante dentro de esta.

Para (Herrera Monterroso, 2007) el diagnóstico administrativo es simplemente un estudio de carácter sistemático, integral y periódico, el cual tiene un propósito fundamental que es conocer de fondo la organización administrativa y el funcionamiento y desarrollo de cada área que va a ser objeto de estudio con el fin de detectar aquellas causas y efectos de los dificultades de la institución para que de esta manera se analice y de proponga unas alternativas asequibles y viables que coadyuven a la eliminación de las mismas; con lo anterior se afirma que este diagnóstico ayudo a detectar aquellos problemas y falencias que se encontraron en el área de cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, con el fin de dar unas alternativas para mejorar los procesos que se tenían anteriormente y de esta manera minimizar las posibilidades de una crisis dentro de la organización.

Para (Herrera Monterroso, 2007) existen unas etapas que integran el diagnostico administrativo como lo es la recopilación de información, que es simplemente la recolección de una información clara y exacta que podrá ser una base fundamental para las posibles

POLÍTICAS DE CARTERA

conclusiones; cabe resaltar que dicha información debe ser procesada de la mejor manera ya que ahí está las posibles soluciones a los problemas que fueron detectados, y es así como la información que se recopiló por medio de la entrevista a los administrativos de la empresa caso de estudio, ayudó a que resultaran unas posibles soluciones de las dificultades que fueron reveladas en el área de cartera.

Otra etapa importante dentro de este diagnóstico según (Herrera Monterroso, 2007) es el análisis organizacional o administrativo que cuyo objetivo principal es comprar esa información registrada de la etapa del análisis y esos aspectos que son técnicos ya establecidos, y de esta manera determinar cuáles son esos puntos o factores críticos que ponen en riesgo ese buen funcionamiento de área o departamento que está siendo evaluada.

Además de lo anterior esta etapa es realizada a través del análisis de unos aspectos organizacionales como lo es el análisis de la estructural que para (Herrera Monterroso, 2007) estudia los componentes importantes que integran aquella estructura organizacional, para determinar si estos ayudan a cumplir con el desarrollo del objeto social de la organización como también el cumplimiento de la misión y visión planteada, es por esto que se debe evaluar lo siguiente:

Ilustración 8

Diagnóstico para Cumplimiento de la Misión y Visión



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

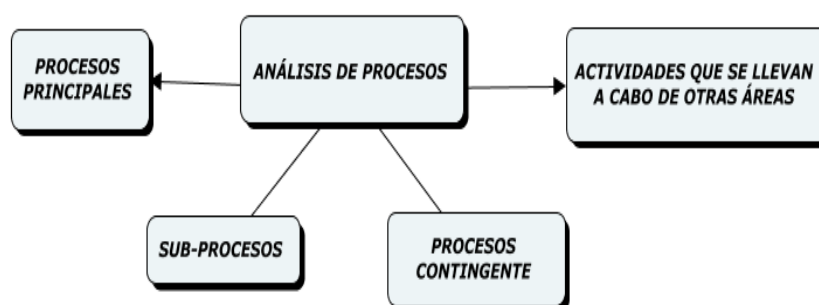
POLÍTICAS DE CARTERA

Otro análisis importante que se debe tener en cuenta dentro de esta etapa es el análisis de las funciones que para (Herrera Monterroso, 2007) es el estudio y evaluación de la funciones que se deben cumplir en el área que está siendo objeto de estudio; es por esto que es importante verificar aquellas funciones principales que tenga cada puesto de trabajo, también verificar la relación que existe con la funciones que tenga cada individuo con los objetivo que tiene como tal el área para su buen funcionamiento, además hay que tener en cuenta una duplicidad o una omisión de funciones, y por último el grado de complejidad que se tenga para el desempeño de sus responsabilidades.

Y por último el análisis que se hace en esta etapa, es el de procesos que para (Herrera Monterroso, 2007) es determinante e importante ya que se observa y verifica que los procesos que están estipulados se desarrollen de la manera más precisa y veras, es por esto que es importante revisar lo siguiente:

Ilustración 9

Análisis de Procesos



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

Hay que tener en cuenta que, dentro de las etapas del diagnóstico administrativo, estas deben estar ligadas una de otra para que de esta manera se pueda realizar una buena ejecución de la evaluación en el área determinada dentro de la organización. Es por esto que para la obtención de esas conclusiones, se debe revisar la información suministrada para determinar la evolución y desarrollo que se ha obtenido a través del tiempo y realizar una comparación de esos datos con otros similares de otras áreas; además de lo anterior se debe hacer un análisis de información, de necesidades, su fuente, su calidad, y cantidad, adicionalmente aquellos procedimientos de

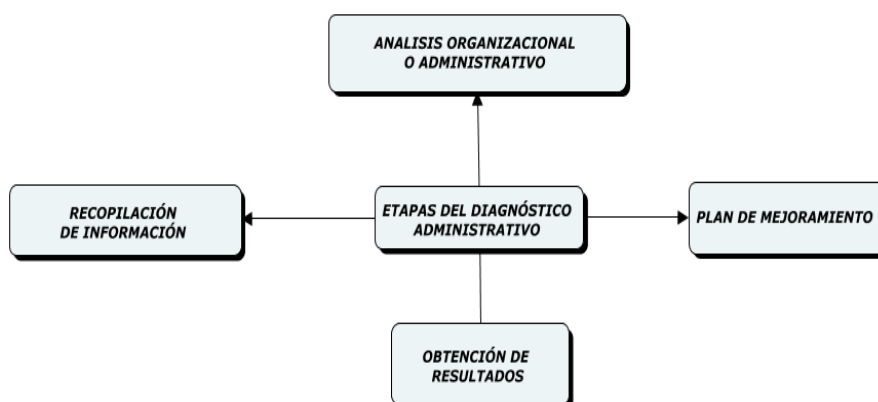
POLÍTICAS DE CARTERA

elaboración y registro, como también concluir si existe un sistema integrado de una buena información o un sistema general, y de esta manera se estaría desarrollando análisis funcional es decir, observar a fondo cómo se desarrolla la parte operativa de la empresa (Herrera Monterroso, 2007)

Y por último dentro de estas etapas se encuentra la famosa propuesta y plan de mejoramiento que para (Herrera Monterroso, 2007) es el detalle y las acciones a tomar es decir, como se va aprovechar las fortalezas de la empresa frente a unas oportunidades que fueron descubiertas durante el proceso del diagnóstico, además de esto como de una manera coherente y oportuna minimizar esas posible debilidades para contrarrestar a unas amenazas descubiertas en la ejecución de esta.

Ilustración 10

Etapas del Diagnostico Administrativo



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

El diagnóstico organizacional para (Meza, 2009) manifiesta que este diagnóstico hace parte de un proceso analítico el cual permite conocer a fondo esa situación real que se puede encontrar la organización en un momento dado, para descubrir aquellas debilidades y fortalezas que este tenga, con el fin de corregir y redirecciones lo primero y aprovechar al máximo lo segundo. A través de este proceso se examina y mejora los sistemas y prácticas de una comunicación interna y externa dentro de la institución para que aquellos procesos existentes mejoren y se fortalezcan, es decir es el primer paso para cimentar esa buena comunicación en la organización.

POLÍTICAS DE CARTERA

Dentro de este diagnóstico según (Meza, 2009) existen unos requisitos importantes y fundamentales a tener en cuenta, que antes de iniciar este proceso de gran importancia y punto clave que se cuente con esa intensidad de cambio y un compromiso por parte del cliente, es decir que si no se van a tomar aquellas recomendaciones es mejor no realizar este procedimiento; otro requisito que no puede pasar por alto y de esto depende el buen desarrollo de la evaluación, es que el cliente quien contrató para este servicio, debe brindar y garantizar una buena información de la realidad que vive la organización.

Para (Meza, 2009) otro de los requisitos dentro de estos diagnósticos, es la confidencialidad que se maneje por parte del individuo contratado para realizar este proceso además de esto, debe proporcionar una retroalimentación acerca de los resultados obtenido y por ultimo a tener en cuenta es que el éxito o fracaso de este proceso, depende en gran medida de la organización ya que ella es quien debe cumplir a cabalidad aquellos acuerdos y pautas que se plantearon.

Dentro de este diagnóstico organización son relevante dos tipos diagnóstico el funcional y el sociocultural, siendo el primero quien examina aquellas estructuras formales e informales de la comunicación, también esas prácticas de la comunicación que tiene que ver la producción y la satisfacción del empleado y la innovación que pueda tener la organización y la segunda cuya finalidad es dar a conocer esos valores y principios básicos y fundamentales de la entidad, como también su historia e identidad cultural de cada individuo perteneciente al equipo de trabajo.

Ilustración 11

Diagnóstico Organización



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2021)

POLÍTICAS DE CARTERA

Para dar como terminado esta conceptualización de los diferentes diagnóstico existentes, se da por entendido que un diagnóstico es de suma importancia dentro de una organización, debido a que por medio de este proceso ayuda minimizar aquellos riesgos que se puedan generar en cualquier área de la empresa, a través de una evaluación profunda que permitirá obtener unos resultados encontrados, sean debilidades o fortalezas y que a su vez se puedan generar unas posibles soluciones para el buen desarrollo y funcionamiento de la institución.

Es por esto que por medio de una entrevista que se realizó a los funcionarios de la empresa objeto de estudio, se creó una matriz de diagnóstico, donde se arrojaron resultados importantes e interesantes, mostrando unas falencias existentes que no se tenían en cuenta por parte de las directivas, debido a que no se había realizado un estudio a profundidad, que permitiera evaluar esta área determinante dentro de la organización.

A continuación, se muestra los resultados arrojados, y los planes de acciones que se pueden diseñar para contrarrestar con las dificultades obtenidas.

POLÍTICAS DE CARTERA

Cuadro 1*Matriz Diagnóstico Oxycenter Home Care S.A.S*

Proceso	Síntomas	Causas	Plan de Acción
Facturación y sus funciones.	No hay independencia de funciones entre facturación, recepción, contabilidad y cartera.	No existe segregación de funciones.	Segregación de funciones.
		La persona encargada de facturación se identifica mucho más con esa función, lo que hace que sienta poca empatía por otras funciones.	Proponer políticas de crédito
		No se cuenta con un sistema de control interno para definir hasta donde van las funciones de cada cargo.	Determinar el manejo y funciones del área de facturación.
		Falta manual de funciones por puestos de trabajo.	Delimitación de las funciones por áreas
		No se cuenta con un estándar en los procesos y procedimientos.	
Generación de notas de crédito por devoluciones, rebajas y no aceptación por parte del cliente.	Recibo excesivo de este tipo de documentos sin verificar idóneamente, si la situación se puede remediar sin disminuir el ingreso del recurso económico.	Dualidad de funciones	Control de los inventarios
		Error en los despachos	Parámetro para referenciar responsables
		Inconformidad del producto	Verificación de los separados
		No aceptación del producto o servicio	Crear Políticas Para el manejo y control de los inventarios
		Cantidades de faltantes	Eficacia de los despachos
Otorgamiento y plazos para los créditos.	Endeudamiento comprometido o limitado	No existe un documento o soporte donde verifique el historial crediticio para la posterior aprobación del crédito.	Establecer políticas para el otorgamiento y plazos de los Créditos teniendo en cuenta los lineamientos necesarios para este proceso.
	Incumplimiento de los requisitos	Falta de un manual que defina los procesos para el estudio crediticio de los clientes.	
	Mora en los pagos	No se tiene en cuenta la capacidad de endeudamiento.	
	Disminución en el ingreso del recurso económico		
	Incumplimiento de metas de recaudo		

POLÍTICAS DE CARTERA

Proceso	Síntomas	Causas	Plan de Acción
Revisión de cartera pre aprobada.	Incumplimiento en los requisitos	Por la falta de estructuración del proceso no se ha delegado una persona responsable de esta función	Estructurar políticas en cuanto la revisión de la cartera preaprobada
	Desconocimiento del cliente	Se aprueba cartera sin el estudio debido del cliente.	
	Análisis de la capacidad de pago	Aprobación sin autorización correspondiente	
	Confirmación de las Relaciones Comerciales		
	Reportados centrales de riesgos		
Asignación de pagare a cada crédito aprobado.	No existe respaldo de las deudas	Cuando se otorgan créditos no se exige ningún documento que garantice el recaudo efectivo de los recursos	Diseñar políticas en cuanto a los soportes y garantías que se deben tener, al momento que el cliente vaya adquirir la deuda
	Incumplimiento de los requisitos mínimos	No se cuentan con procesos para realizar el estudio crediticio de los clientes	
	Documentación incompleta		
	Falla en el proceso de diligenciamiento		
Solicitud de estados financieros y certificaciones comerciales que lo respalden.	Certificaciones fraudulentas	Falta de responsables relacionado con el proceso	Elaborar políticas de crédito, donde se cree y verifique la hoja de vida del cliente, con la información suficiente e indicada suministrada por el deudor
	E.S.F. manipulados		
	Incumpliendo minino de los informes		
	Conflicto de intereses		
Estado de Cartera.	Desconocimiento de la situación actual del estado de la cartera	Ausencia de responsabilidad con respecto a esta práctica dentro de la organización	Crear políticas donde se establezca la generación de los estados de cartera de manera periódica.

POLÍTICAS DE CARTERA

Proceso	Síntomas	Causas	Plan de Acción
Presentación de informes a las directivas con saldos de cartera	Ausencia de la realidad financiera	Estos informes no son tenidos en cuenta ya que no son detallados y no informan completamente	Presentación de informes de cartera de manera mensual
	Decisiones financieras con altos índices de riesgos		Delegación de un responsable de este proceso
	Respaldo insuficiente para cubrimiento de las deudas Suspensión de servicios	No se le da la suficiente importancia, teniendo en cuenta los altos índices riesgos en las decisiones tomadas.	Seguimiento a los estados de Cartera
Cobranza	Deterioro de la cartera	El proceso no cuenta con un responsable para el recaudo	Creación de un cronograma que ayude a la cobranza
	Mora en los pagos		Asignación de un responsable
	Disminución en el ingreso del recurso económico		Creación de un control y seguimiento a la cobranza
	Deficiencia en la gestión de cobro	No se tiene en detalle la situación de cada tercero	Estipular metas periódicas
	Prescripción de las obligaciones		Determinar políticas en cuanto la cobranza y los procedimientos que se tendrán en cuenta
	Incumplimiento de metas		Evaluación de desempeño
Conciliación de cartera	Soporte de conciliación	No hay Pautas que apoyen el desarrollo de estos procedimientos.	Realizar le proceso de manera periódica
Conciliación de cartera Suspensión del servicio incumplimiento de pago	Soporte de conciliación	El proceso no es realizado de manera periódica.	Efectuar un debido seguimiento
	No reconocimiento de la deuda	Poco conocimiento de los debidos procesos	Autonomía en la toma de decisiones
	No reconocimiento de la deuda Omisión de citaciones	Agotamiento de las instancias.	Responsable encargado
			Instaurar política para la conciliación de Cartera
	Omisión del mecanismo	La organización no cuenta con un manual que apoye el debido mecanismo	Introducir política en cuanto la suspensión del servicio

POLÍTICAS DE CARTERA

Proceso	Síntomas	Causas	Plan de Acción
Suspensión del servicio incumplimiento de pago Castigo de cartera	Incumplimiento de acuerdos de pago	No se tiene en cuenta este recurso	Proceso apoyado por parte de gerencia
	Negligencia en los reportes en las centrales de riesgos	Falta de apoyo de la gerencia para la aplicación de este procedimiento	Verificación y aprobación de la decisión.
	Disminución en el ingreso del recurso económico	No existen estándares en los procesos y procedimientos.	Tener una autorización previa para su aval
Castigo de cartera	Disminución en el ingreso del recurso económico Cartera incobrable	Al realizar este proceso no se hace un estudio preliminar.	Previo estudio para determinar la situación.
		El responsable no cuenta con la suficiente capacitación.	Construir políticas para el castigo de cartera
Acuerdos de pago	Incumplimiento en las condiciones de los acuerdos.	El proceso no se realiza con todos los clientes.	Elaborar políticas en cuanto los acuerdos de pagos
Acuerdos de pago Cobro Pre-jurídico	Incumplimiento en las condiciones de los acuerdos. Ausencia de garantías.	No se cuenta con el apoyo de las directivas.	Hacer constantes seguimientos al proceso
		No hay Autonomía para tomar decisiones en el proceso.	Autonomía del responsable para determinar compromisos.
	Ausencia de esta práctica prescripción de la obligación.	No seguimiento a los acuerdos de pagos y vencimientos de la obligación.	Apoyo por parte del área jurídica.
Cobro Pre-jurídico Cobro Jurídico	Inconsistencias en las garantías.	No seguimiento a los acuerdos de pagos y vencimientos de la obligación. No recuperación de la cartera.	Estudio de los Casos
	Mala notificación de la obligación.		Archivo con expediente de los casos
Cobro Jurídico	Errores en el proceso de cobro.	No recuperación de la cartera.	Estipular políticas para el proceso de cobro pre-jurídico y Jurídico

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022)

POLÍTICAS DE CARTERA

A partir de la matriz de diagnóstico anterior, se pudieron evaluar los procesos que de una u otra manera tienen relación con el área de cartera afectando directa o indirectamente este departamento, y que a partir de esta evaluación se encontraron unos síntomas y causas relevantes para este procedimiento, el cual juega un papel fundamental para la organización, que por muchos años no se le dio la suficiente importancia dentro de las decisiones financieras que se toman a diario; también en esta matriz se puede observar que se identificaron unos planes de acción que ayudarán a subsanar estas falencias existentes dentro de Oxycenter Home Care S.A.S

Por otro lado, el diagnóstico aquí desarrollado invita a que la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, tome en cuenta unas medidas para prevenir las consecuencias negativas, que existen por el desconocimiento y la poca importancia que se le ha dado al proceso durante mucho tiempo, y tome conciencia de que estas evaluaciones realizadas a la empresa son de gran importancia para el buen desempeño de la misma.

POLÍTICAS DE CARTERA

Dentro del diagnóstico que se realizó, también se pudo observar y evaluar el estado actual de la cartera, la cual muestra una realidad preocupante, debido a las cifras tan altas y a la antigüedad con las que cuentan estas deudas; además de esto las cuentas con un mayor volumen pertenecen a EPS que este momento se encuentran en un proceso de liquidación, que afectarán la liquidez de la empresa

Ilustración 12

Estado de Cartera Oxycenter Home Care S.A.S

Cartera general detallada por cliente OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900185047-4						
Identificación	Nombre cliente	Deuda por cobrar	Valor anticipos	Saldo cartera	Días en mora	%
901097473	EPS MEDIMAS	345.654.000,00	-30.662.771,00	314.991.229,00	5.837,00	23,5%
830039670	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	466.215.121,00	-221.411.284,20	244.803.836,80	2.548,00	18,3%
818000140	EPS AMBUQ ESE	233.361.948,00	-290.000,00	233.071.948,00	3.292,00	17,4%
800140986	POLICIA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICIA DE QUINDIO	134.292.055,00	0,00	134.292.055,00	0,00	10,0%
890000905	HOSPITAL PIO X DE LA TEBADA	85.028.136,00	-2.483.860,00	82.544.276,00	1.127,00	6,2%
800191101	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL ANSERMA	55.788.840,82	0,00	55.788.840,82	2.303,00	4,2%
890000600	HOSPITAL LA MISERICORDIA CALARCA	47.957.303,00	0,00	47.957.303,00	898,00	3,6%
801001440	RED SALUD ARMENIA	36.010.032,65	-4.579.580,00	31.430.452,65	61,00	2,3%
890000400	HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E	34.777.079,00	-10.271.222,00	24.505.857,00	44,00	1,8%
900653672	UCI VALLE SAS	23.965.300,00	0,00	23.965.300,00	1.251,00	1,8%
809008362	EPS PIJAO SALUD	26.384.680,00	-3.706.263,00	22.678.417,00	3.898,00	1,7%
837000084	EPS INDIGENA MALLAMAS	12.970.872,00	-26.831,00	12.944.041,00	952,00	1,0%
891900441	HOSPITAL SAN RAFAEL ZARZAL	12.938.682,00	0,00	12.938.682,00	653,00	1,0%
900697302	CERTICARTAGO SAS	14.567.980,00	-1.645.000,00	12.922.980,00	0,00	1,0%
900481014	OXIPRO SAS	9.264.000,00	0,00	9.264.000,00	0,00	0,7%
891409025	HOSPITAL SAN RAFAEL PUEBLO RICO	8.798.000,00	0,00	8.798.000,00	9,00	0,7%
901099846	SOLUCIONES INTEGRALES A.D. SAS	8.400.000,00	0,00	8.400.000,00	397,00	0,6%
836000386	IPS MUNICIPAL DE CARTAGO	8.059.263,00	0,00	8.059.263,00	15,00	0,6%
891901061	HOSPITAL SAN NICOLAS	6.188.000,00	0,00	6.188.000,00	1.334,00	0,5%
830123986	OXIAYUDA SAS	5.600.000,00	0,00	5.600.000,00	372,00	0,4%
890000448	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL GENOVA	5.166.694,00	0,00	5.166.694,00	4.323,00	0,4%
890000671	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL CIRCASIA	5.409.988,00	-608.335,00	4.801.653,00	0,00	0,4%
830515000	UNIDAD RESPIRATORIA RESPIRAR	4.486.000,00	0,00	4.486.000,00	2.007,00	0,3%
801002325	HOSPITAL SAN CAMILO BUENAVISTA	5.526.363,00	-1.055.517,00	4.470.846,00	1.870,00	0,3%
900062327	CENTRO MEDICO SALUD VITAL EJE CAFETERO SAS	3.780.000,00	0,00	3.780.000,00	401,00	0,3%
901168468	TALLER CAMELLO	3.355.000,00	0,00	3.355.000,00	3.652,00	0,3%
891900414	HOSPITAL SANTA ANA BOLIVAR	3.286.000,00	0,00	3.286.000,00	446,00	0,2%
900368703	CLINICA QUIRURGICA LA CIRCUNVALAR SAS	3.220.000,00	0,00	3.220.000,00	1.419,00	0,2%
800004808	CLINICA SANTA CLARA	2.968.000,00	0,00	2.968.000,00	1.322,00	0,2%
890801235	HOSPITAL SAN RAFAEL RISARALDA	2.706.000,00	0,00	2.706.000,00	50,00	0,2%
Total general		1.616.125.337,47	-276.740.663,20	1.339.384.674,27		

Procesado en: Enero 2022 22:10

Fuente. Programa contable SIIGO Oxycenter Home Care S.A.S, Estado de Cartera (enero 2022).

POLÍTICAS DE CARTERA

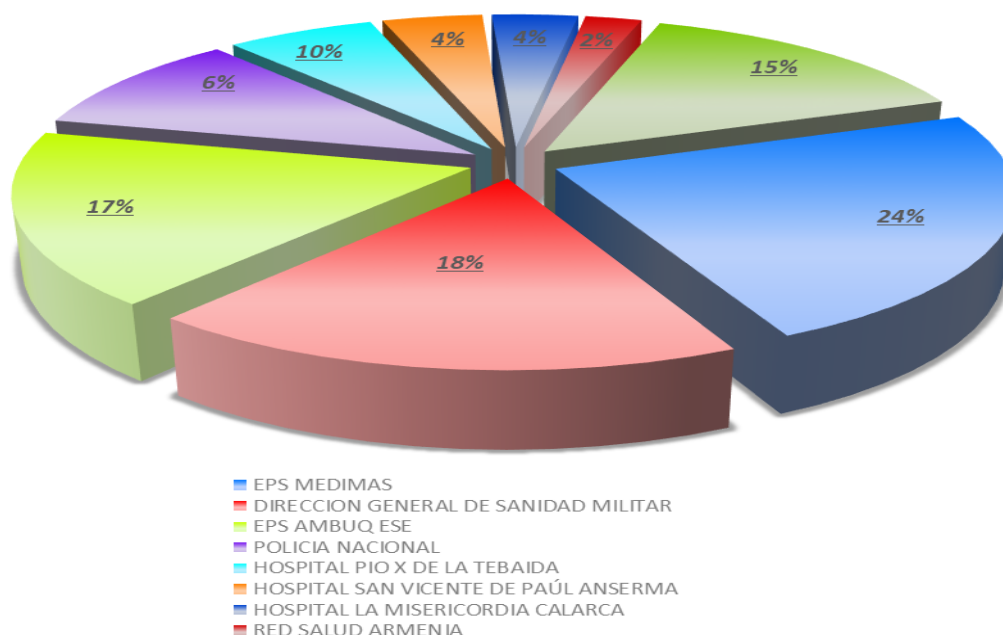
Con la anterior ilustración, se puede decir que las carteras con las cifras más altas pertenecen a las diferentes EPS a las que se les presta el servicio, además de esto son las que tiene mayores días de mora reportadas por el sistema, y que hasta el momento son las que tienen mayor dificultad para la cobranza, a su vez son las que tienen el mayor porcentaje dentro de las cuentas por cobrar de la organización.

Teniendo en cuenta la ilustración anterior, en cuanto a los días en mora se pudo observar baja recuperabilidad en la rotación de la cartera, evidenciando cifras como 5.837 días entre otros; esta situación enciende las alarmas en cuanto a la optimización de los recursos y afectando la liquidez del ciclo de caja.

Adicionalmente, se realizó un análisis para determinar que entidades ocupaban el mayor porcentaje dentro de la cartera total de la organización, y se evidenció que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) como Medimas, Dirección general de sanidad Militar, Ambuq (Barrios Unidos), y Policía de la Regional Eje Cafetero son las entidades que tiene las cifras más altas y con mayor mora con respecto a la deuda total, como se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración 13

Margen Porcentual Cartera Detallada.



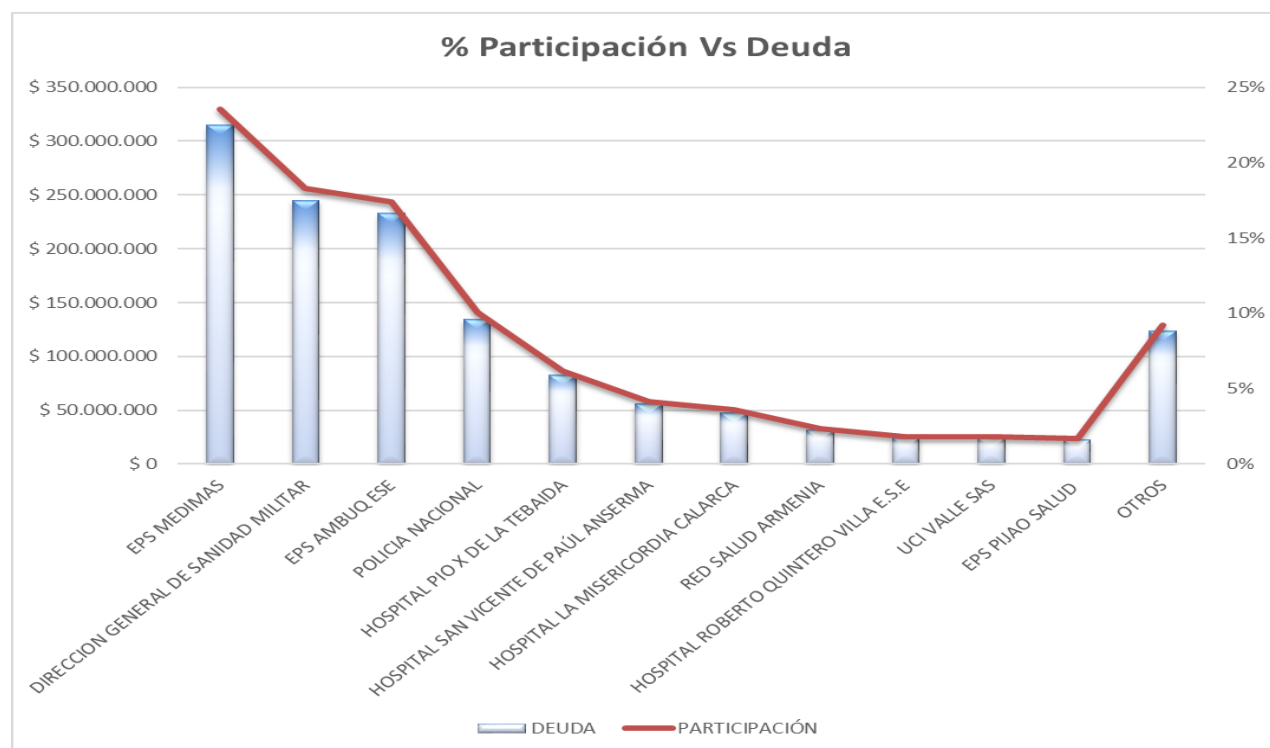
Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022)

POLÍTICAS DE CARTERA

Por otro lado, se evaluó de una manera comparativa por medio de una gráfica el porcentaje que ocupa la cartera de cada uno de los clientes más representativos con respecto las cifras en valores, reportadas del estado de cuentas por cobrar total.

Ilustración 14

Porcentaje de Participación Vs Deuda.



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

Observando la gráfica anterior, se puede decir que los porcentajes y valores con las cifras más altas y significativas dentro del estado de la cartera de la empresa, se encuentra las EPS como se mencionaba anteriormente y que estas representan un alto riesgo para Oxycenter Home Care, debido a que muchas de estas deudas cuentan con unos vencimientos muy antiguos, convirtiéndose así en unas cuentas de difícil cobro, además de esto, muchas de estas instituciones están en procesos de liquidación aumentando la dificultad en el proceso para la recuperación de estas cuentas; es por esto que las directivas deberán poner su máxima atención a estos procesos tomando acciones determinantes, para que estas situaciones no se vuelvan recurrentes dentro de la organización y afecten directamente la liquidez de la misma.

POLÍTICAS DE CARTERA

A nivel de síntesis de este objetivo donde se diagnosticó la situación actual de cómo se llevan los procesos del manejo de cartera en la empresa Oxycenter Home Care, donde se evaluaron criterios que fueron determinantes para encontrar aquellas causantes que ponen obstáculos para el buen desarrollo de este procedimiento que es de gran importancia dentro de la organización.

Uno de los criterios evaluados, fue las delimitaciones que no existían dentro de los cargos que tenían relación con el área de cartera, donde se pudo evidenciar que uno de los colaboradores desempeñaba varias funciones al mismo tiempo, es decir, hacía de juez y parte al momento de otorgar créditos, realizar la facturación y realizar la cobranza de estas, no cumpliendo con los requisitos mínimos para que el proceso tuviera una trazabilidad con éxito y no se crearan aquellas inconsistencias que estaban afectando actualmente la cartera de la organización.

Por otro lado, se pudo analizar que muchos de los procesos que se debían de tener en cuenta en una organización para que la cartera no se convirtiera en difícil cobro y representara un riesgo de pérdida, no se habían plasmados ni estructurados unos lineamientos para el manejo de la misma y mucho menos existían unos responsables para que el proceso tuviera fluidez, además de esto no se le daban la suficiente importancia debido a que los informes de cartera no eran presentados a las directivas de una manera periódica, y es por esto que no se contaba con una realidad de la situación financiera actual de la empresa.

También se pudo evidenciar que procesos como la cobranza y las conciliaciones de cartera no tenían un debido seguimiento y control, para que esta estuviera en un buen manejo y no llegaran al punto de convertirse una deuda de difícil cobro o también a clasificarse como una deuda incobrable.

Los altos riesgos que se estaban asumiendo la empresa por no tener unas políticas y unos controles para el área de cartera son preocupantes, ya que esta área podría poner en hackear el desarrollo de la actividad principal debido a que no estaban ingresando los suficientes recursos para sostener la institución, afectando a proveedores, y empleados; es por esto que Oxycenter Home Care S.A.S, debe tener en cuenta estos diagnósticos realizados para encontrar unas posibles soluciones que no afecten la rentabilidad por causas de la inexistencias de controles apropiados para el manejo de la cartera vencida y que esto no traiga así problemas a corto, media o largo plazo.

POLÍTICAS DE CARTERA

Objetivo B. Factores internos y externos para el otorgamiento de créditos y la administración de la cartera en la empresa.

En la empresa Oxycenter Home Care S.A.S la identificación de los factores internos y externos que de manera directa e indirecta son relacionados con aquellos otorgamientos de los créditos y de igual manera la administración de la cartera, fueron importantes y fundamentales para el buen desarrollo de esta investigación, ya que por medio de esto, se analizaron aquellos impactos positivos y negativos que la organización pueda obtener en cuanto al desarrollo de sus actividades principales, además de esto se pudo analizar sus fortalezas y debilidades con la que la institución cuenta.

Según (Editorial Grudemi, 2020) los factores internos dentro de una organización son aquellos que pueden generar un gran impacto sea positivo o negativo durante una gestión empresarial y por medio del cual la institución puede poseer un control; además es importante identificar esos factores que contribuyen el buen desempeño la empresa y así mismo disminuir aquellos que afectan de una manera negativa; con lo anterior se puede afirmar que por medio de este factor interno fue determinante en el proceso que se le realizó a Oxycenter Home Care, ya que se pudo analizar e identificar esos riesgos existentes que afectaban el cobro de las cuentas por cobrar y al mismo tiempo las decisiones gerenciales no permitiendo ver la realidad financiera de la organización.

Se debe tener en cuenta que un mal manejo de los recursos financieros y en este caso el tema del área de cartera, desencadenaría un grave problema de liquidez afectando aquellos pagos a proveedores y acreedores, salarios a empleados, pago de préstamos bancarios entre otros.

para (Aguire, 2012) expresa que los factores internos dentro de una organización son lo que poseen mayor ponderación dentro del desarrollo de la actividad económica, es decir, que el éxito que se tenga depende en gran manera de cómo sean adaptadas las condiciones de los procesos durante el funcionamiento de la empresa, además de esto, son factores que la propia dirección o gerencia puede variar dependiendo de las condiciones o circunstancias que se presente o se den; y por otro lado están los factores externos que son esas reglas que todas las instituciones se deben acoger y que no se pueden ejercer ningún control sobre ellos ya que viene impuestas.

La cartera de créditos tuvo una perspectiva importante en cuanto a la reactivación económica según el superintendente financiero de Colombia el señor (Castaño Gutierrez, 2021), quien expresa que la dinámica de la cartera mejoro en el país de una forma equilibrada a los altos de

POLÍTICAS DE CARTERA

riesgo en los establecimientos de créditos, mejorando su comportamiento en los saldos, es decir que su disminución nunca implicó la ausencia de créditos; unas de las causas de estas disminuciones fue la regularización del recaudo periódico, también prepago y cancelaciones de obligaciones, los castigos pero enfocados en consumo y microcrédito.

De igual manera en el informe presentado por el superintendente financiero (Castaño Gutierrez, 2021), decía que la calidad de la cartera continua mejorando gracias a un efecto combinado de mejor recaudo y mayores castigos en lo recorrido del 2021, y que en promedio el 87.6% de la cartera tuvo alguna medida PAD (Programa de Acompañamiento a Deudores) que es un programa que tiene como fin brinda un apoyo a entidades y deudores unas herramientas y mecanismos para que de acuerdo a la realidad económica y financiera, tuvieran la oportunidad de redefinir esas condiciones pactadas en aquellos créditos sin que afectara negativamente o en contra el interés que se pactó inicialmente cuando se adquirió la deuda.

El manejo inteligente de la cartera según la abogada (Muñeton, 2013) es constituidos como un sistema circulatorio del cuerpo empresarial y de su buen manejo y permanencia de las actividades económicas y de la organización; pero en muchas ocasiones las organizaciones que son exitosas, y que tienen una larga trayectoria en un mercado competitivo, sin tener en cuenta si las ventas que realizaron fueron efectuados, es decir si se realizó el recaudo de estas en su totalidad.

También (Muñeton, 2013) afirmaba que las empresas deberían ser asertivas y entender que no solo es realizar la venta, sino que al mismo tiempo generar y verificar el método de recaudo, debido a que si no se realiza de esta manera seria un problema grave el sostenimiento de aquellos gastos internos y externos y se estaría yendo en contra del fin económico con el que se creó la organización. Por otro lado, para construir un buen manejo eficiente y eficaz de la cartera, proponen unas recomendaciones como lo es, el personal capacitado sobre el tema, una creación de unas políticas de cartera, una rotación de cartera, unas herramientas de apoyo y que se pueda obtener un equipo jurídico de confianza.

Para el sector financiero del país, según el economista (Velasquez, 2016) es relevante la cartera total porque representa un 42% del PIB, además de esto la cartera en este sector se dividen en cuatro modalidades importantes para analizar como lo es la Cartera comercial, Cartera de consumo, Cartera de vivienda y Cartera de microcrédito. Por otro lado, este mismo autor enfatiza la relación que existe entre la calidad de cartera y los ciclos económicos que ha sido un

POLÍTICAS DE CARTERA

tema de gran interés ya que, genera una gran preocupación el deterioro de la calidad de la cartera en la estabilidad económica de la nación.

La empresa (CTI Soluciones, 2017) profundizaba que cuando un cliente no cancelaba los créditos adquiridos, siempre se otorgaba este problema al deudor por incumplimiento de pago, y en muchas ocasiones no se hacía un análisis profundo de que el problema podría ser interno dentro de la organización, debido a que es posible que existan unos motivos relevantes y que no son tenidos en cuenta al revisar estos procesos en las empresas, como lo podrían ser uno datos incorrectos de la facturación, unos vencimientos distintos a las facturas, la documentación no corresponde la compra que el cliente adquirió, una factura de venta no válida, una factura duplicada, como también no envío de la factura al cliente entre otros errores que se pueden cometer en este proceso.

Es por esto, que cuando se analiza estos factores, es determinante empezar revisando aquellos factores internos que pueden existir en las instituciones, para que de esta manera se reduzcan aquellos riesgos de contraer una cartera vencida e incobrable, que traería consecuencias afectando directamente la liquidez de la organización.

En cuanto a la recuperación económica debido a la pandemia que se ha vivido en la actualidad la economista y jefe del banco mundial (Reinhart, 2020) expresara que es posible la generación de una crisis mundial silenciosa, asociado a las dificultades para diferenciar las empresas ilíquidas de aquellas que se encuentran potencialmente insolventes; A la suma de esta posible crisis mundial, es debido a la moratoria de la deuda por un lado y la expansión de las actividades financieras de las organizaciones por medio de un sector no financiero por el otro, quien estaría provocando la pérdida del pulso de los deudores es decir, la información importante sobre cuales están siendo las condiciones financieras y operativas de los deudores, sumándole las dificultades ya existentes para identificar los riesgos inherentes y evaluar cómo está la calidad de la cartera de los bancos.

También se trae a colación en análisis que el especialista en finanzas del departamento de economía de la universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida de Venezuela, el señor (Hurtado Briceño, 2018) donde realizó un estudio con unos componente sistemáticos de variables microeconómicas y macroeconómicas seleccionadas donde el índice de morosidad fue el protagonista y que puede ser importante para el sector económico y financiero de los países latinoamericanos, ya que permite tener una proyección de la evolución del nivel de morosidad el impacto de cada una de las variables del modelo.

POLÍTICAS DE CARTERA

Los resultados que arroja este estudio del señor (Hurtado Briceño, 2018) muestra que existe una relación de largo plazo entre la morosidad y las variables liquidez monetaria, inflación, tasas de interés activa y pasiva, cambio oficial, rentabilidad bancaria, cartera de créditos y liquidez del sistema financiero, y se concluyen que los mayores niveles de liquidez y rentabilidad y mayores saldos en la cartera disminuye la morosidad en los deudores, por el contrario los mayores niveles de inflación generan unas tasas de intereses elevadas, obteniendo una mayor liquidez los bancos pero un aumento significativo en la morosidad.

Hay que tener en cuenta que un factor también importante dentro de esta investigación, es el rendimiento de la cartera, que para la organización (Trader Studio, 2019) identifica este proceso como la ganancia o pérdida obtenida por una cartera de inversiones que posee diferentes tipos de inversión además de esto tiene como objetivo principal crear unos rendimientos que son basados y guiados por medio de unos objetivos declarados de aquella estrategia de inversión y así mismo revisar el alto riesgo a la clase de inversiones a quien es dirigida la cartera.

Con lo anterior se afirma que un rendimiento de cartera es importante tenerlo en cuenta porque es aquella que muestra referencia de lo que se gana o se pierde obteniendo una cartera de inversión en un periodo plasmado, además de esto los inversores tienen la opción de tener diferentes tipos de carteras para que su retorno de inversión sea equilibrado en el corto tiempo.

También (Trader Studio, 2019) expresa que el mejor procedimiento al que se sujetan los inversiones en cuanto a esta rentabilidad y reequilibrio de cartera es que primero se revisa sus carteras al final de cada año y realizar los cambios pertinentes para seguir logrando esos objetivos de inversión que se propusieron desde un inicio, es decir cuando un inversor puede obtener un año excepcional con un excelente fondo de crecimiento y toma la decisión de transferir parte de esa utilidad a un fondo de valor, con el objetivo de que otros inversores inciertamente vuelvan a rotar su valor.

La calidad de una cartera es importante tener en cuenta debido a que el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2013) notificaba que es un campo crucial e importante del análisis dado que el mayor alto riesgo para cualquier institución reside en su cartera de créditos y puede resultar muy difícil su medición y control; es por esto que para las instituciones de micro finanzas en su mayoría no están respaldados con algunas garantías y es por esto que su calidad de cartera es relevante en el proceso, pero con el tiempo han mantenido carteras con una buena calidad y un bajo riesgo y en muchas ocasiones son superiores a la hora de mantener una mejor calidad que los bancos comerciales de muchos países latinoamericanos.

POLÍTICAS DE CARTERA

Por otro lado, él (Banco Interamericano de Desarrollo, 2013) hablaba que si una cartera es deficiente o muy poca eficiente, se va ver reflejado en la rentabilidad, además se debe tener en cuenta que los indicadores de rentabilidad de una cartera puede llegar a ser de difícil interpretación.

Para culminar este objetivo específico, en cuanto a los factores tanto internos como externos, se trajo a colación una matriz DOFA, teniendo en cuenta algunos de los factores que se mencionaron anteriormente y que de una u otra manera pueden afectar directa o indirectamente la cartera de la empresa Oxycenter Home Care para la toma de decisiones gerenciales que se puedan llegar a tener; cabe aclarar que esta matriz es una herramienta importante y fundamental para realizar diagnósticos y análisis que lleve a la generación de unas posibles soluciones a partir de la identificación de los factores internos y externos.

Dada el contexto actual de Oxycenter Home Care S.A.S, fue posible la identificación de aquellas situaciones que poseen un alto riesgo para la organización, creando unas posibles soluciones que coadyuven al direccionamiento de la organización en cuanto su cartera y que, al mismo tiempo, esta sea un apoyo fundamental para la gerencia al momento de la toma de decisiones, para que obtenga una realidad más clara de la liquidez actual de la organización.

A continuación, se plantea una matriz DOFA con los resultados que fueron arrojados por medio de la identificación de aquellos posibles factores internos y externo existentes que rodea a la organización.

POLÍTICAS DE CARTERA

Cuadro 2*Matriz DOFA*

MATRIZ DOFA			
Factores Internos y Externos Oxycenter Home Care S.A.S			
Oportunidades		Amenazas	
O1	Ley de pagos justos.	A1	Contracción económica por la pandemia.
O2	Compra de cartera.	A2	Cierre de empresas por quiebra.
O3	Poco número de empresas en área de influencia.	A3	Incumplimiento de pagos de entidades estatales y territoriales.
O4	Nichos de mercado.	A4	Cambio en políticas crediticias a nivel nacional.
O5	Desarrollo de la ciudad.	A5	Condiciones de crédito de la competencia.
O6	Creciente uso de tecnologías.	A6	El no reconocimiento de las cuentas por cobrar.
O7	Demanda del producto.	A7	Devaluación de la moneda nacional.
Fortalezas		Debilidades	
F1	Personal competente al interior de las áreas contables y administrativas.	D1	Problemas de liquidez
F2	Canal logístico.	D2	Deterioro de cartera.
F3	Presencia en zona de influencia.	D3	Bajo crecimiento de la empresa.
F4	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.	D4	Dificultad de cobranza.
		D5	Retraso en cumplimiento de obligaciones.
		D6	Falta de políticas de cartera que impiden el correcto recaudo de la misma.
Fortaleza- Oportunidad. FO.		Fortaleza- Amenaza. FA.	
Explotar las herramientas legales brindadas por los recientes cambios que traen las reformas tributarias. (F1, O1).		Realizar planes de contingencia encaminados al mejoramiento y cumplimiento de los logros (F1, A1, A2, A3).	
Expandir presencia en la zona de influencia (agentes comisionistas, compradores y centros de acopio) (F2, O3).		Apoyo al departamento administrativo y contable en la ejecución de los planes de contingencia definidos para hacer frente a momentos críticos. (F2, A1, A2, A3).	

POLÍTICAS DE CARTERA

Fortaleza- Oportunidad. FO.	Fortaleza- Amenaza. FA.
Atacar comercialmente clientes de consumo final en las zonas de influencia cercanas. (F3, O4).	Aprovechamiento de esta ventaja competitiva para darle la vuelta a la situación desencadenada por la pandemia. (F3, A1).
Explorar los medios de comunicaciones actuales que ofrecen las tecnologías para llegar a otros mercados. (F4, O4, O6).	
Debilidad-Oportunidad. DO.	Debilidad-Amenaza. DA.
Aprovechamiento de los lineamientos legales otorgados por la actual legislación. (D1, O1).	Problemas de liquidez que conllevan a cierres de las empresas de la región (D1, A2).
Uso de los modelos comerciales autorizados por las autoridades para la gestión de cartera. (D2, O2).	El no reconocimiento de las cuentas por cobra, disminuye la capacidad de cobro (A6, D2, D4).
Exploración de opciones adicionales a los planes trazados inicialmente mediante las estrategias comerciales por medio de nuevos factores (D3, O4, O5, O6).	Por problemas de pandemia muchas empresas han tenido problemas de crecimiento económico (D3, A1).
Apelar a la ley de pagos justos en caso de presentar dificultad en alguna de las negociaciones de cartera. (D4, O1).	El incumpliendo de los pagos estatales conllevan a que la empresa tenga retrasos en el pago con los proveedores (D5, A3).
Explorar el aumento de la liquidez de la compañía por medio del modelo Crowdfactoring propuesto por compañías y plataformas nacionales dedicadas a dicha actividad. (D5, O2).	La falta de políticas de cartera de la misma, hacen que las condiciones crediticias de la competencia sean más asequibles y aceptadas (D6, A5).
Uso de las tecnologías como medio de apoyo para el diseño de políticas y funciones al interior del departamento de cartera. (D6, O6).	

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

De la anterior tabla, se pueden identificar los cuatro componentes de una matriz DOFA que se dividen en factores internos como son las fortalezas y debilidades que tiene la organización y los factores externos en los que se encuentra la empresa, que corresponden a las Oportunidades y amenazas.

Además de lo anterior se puede observar que existen unas fortalezas que se pueden convertir en unas grandes oportunidades para la institución, pero también aquellas amenazas

POLÍTICAS DE CARTERA

identificadas, con unas buenas soluciones estructuras y solidas lleguen a ser unas fortalezas importantes para la misma, además de esto, aquellas debilidades que están dentro de los factores internos, claramente tienen posibilidades de convertirse en unas oportunidades importantes y por último y no menos importantes se analizan esas debilidades que si no se cuentan con un plan de mejora o una estrategias para contrarrestarlo, se estarían encontrando con unas amenazas que no favorecen al buen desempeño de la organización.

En la siguiente tabla se evidenciará unas estrategias empresariales detectadas, luego de analizar aquellos factores internos y externos que posee la organización, debido a que la empresa por medio de esto creará valor, es decir, revisar que hacer y cómo hacerlo, para cumplir los objetivos propuestas por medio de acciones y recursos para lograr esa meta.

Cuadro 3

Estrategias detectadas

Estrategias detectadas		Acciones estratégicas detectadas	
1	Fortalecimiento del departamento de cartera.	1	Elaboración de políticas para el área de cartera
		2	Elaboración de un manual de funciones con que reglamente todas y cada una de las funciones de los responsables al interior del departamento de cartera.
		3	Seguimiento a los estados de cartera de manera detallada y de forma periódica.
2	Crowdfactoring.	1	Una vez definido las políticas y procedimientos para la gestión de cartera a que empresas o tratos comerciales pueden ser objeto de venta de cartera hacer ejecución de la venta de la misma para así aumentar la liquidez de la compañía.

Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022)

De lo anterior se puede expresar que existen dos estrategias que ayudaran a mejorar los procesos especialmente en el área de la cartera dentro de la organización, contando con unas

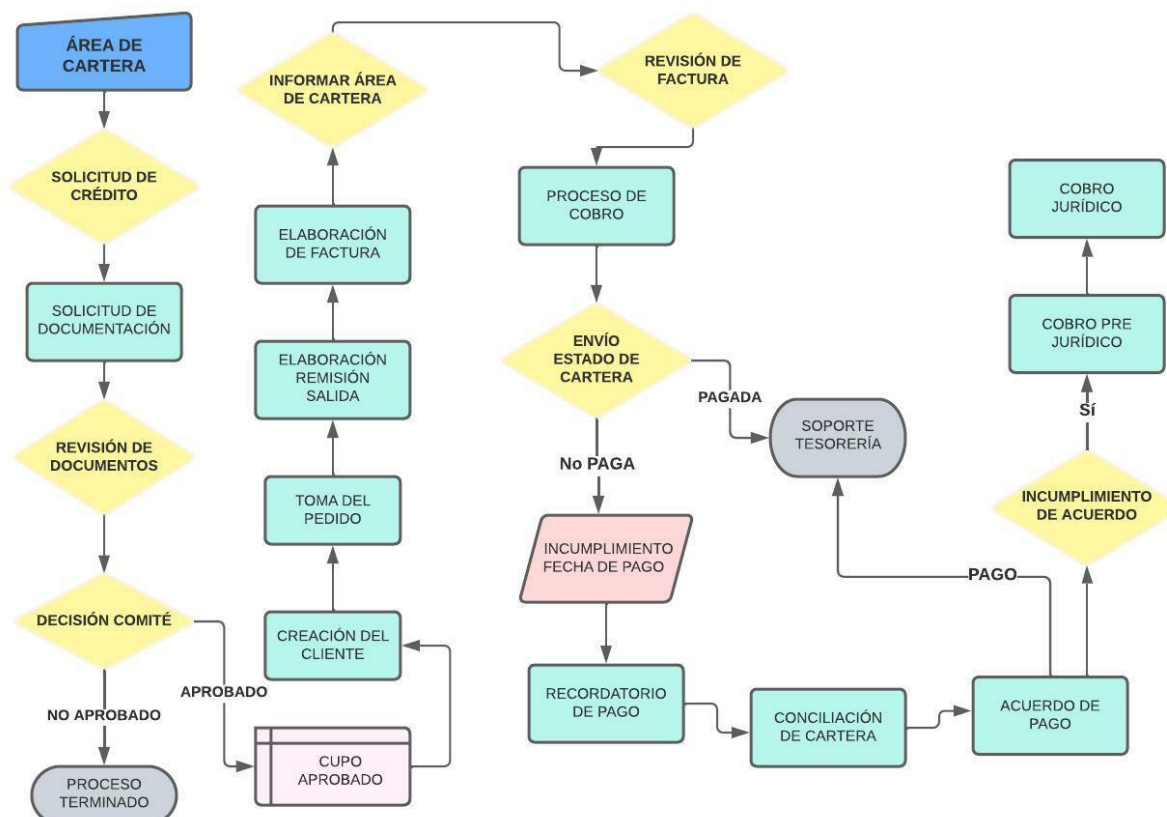
POLÍTICAS DE CARTERA

acciones estratégicas detectadas para que de esta manera sea más fácil el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Un esquema que represente la fiabilidad del proceso es el siguiente:

Ilustración 15

Flujograma



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

A nivel de síntesis del objetivo B donde se analizaron los factores internos y externos, que tiene relación con la otorgación de créditos de cartera de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, por medio de una matriz DOFA, se detectaron aquellas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas existentes para la organización.

Dentro de esos factores internos, se detectaron aquellas fortalezas dentro de la empresa, donde se muestra a un personal competente, una presencia significativa en la zona donde es prestado el servicio en este caso la zona de eje cafetero y norte del valle y además de esto,

POLÍTICAS DE CARTERA

Oxycenter Home Care S.A.S, se ha adaptado aquellas condiciones cambiantes en el mercado, no generando traumatismo; por el otro lado están las debilidades que afectan directamente a la empresa en cuanto su liquidez pero que detectadas a tiempo pueden convirtiesen en unas oportunidades para la misma.

En cuanto a los factores externos se encuentran las oportunidades que sabiéndolas aprovechar, traerán muchos beneficios para la empresa ayudándola a tener un buen desempeño y control; adicionalmente a este factor se relacionan las amenazas, que no detectándolas ni teniendo unas acciones concretas para contrarrestarla, traerán unas consecuencias que afectarán la productividad y liquidez de la compañía, debilitándola en un mercado competitivo de la región.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que muchas de estas amenazas y debilidades encontradas por medio de esta matriz, con planes de acción e ideas aterrizadas a la realidad que vive la empresa, podrán tener direccionamiento hacia unas oportunidades y fortalezas que será un valor agregado para la organización en cuanto la competitividad que se debe tener en un mercado amplio y cambiante.

Y para finalizar este objetivo, fueron detectadas unas estrategias que coadyuvan a la mejora del proceso en las que se encontraron falencias dentro del diagnóstico, contando con unas acciones que será de apoyo para que de esta manera sean ejecutadas dentro de la organización, contando con aspectos importantes como es el fortalecimiento de la cartera y el Crowdfactoring que es una herramienta importante de financiación donde se da la opción a las entidades vender sus facturas pendiente de cobro, a descuentos con el fin de tener una mejora en su liquidez.

POLÍTICAS DE CARTERA

Objetivo C. Proponer políticas de crédito y cartera en la organización.

Para dar inicio al desarrollo de este objetivo específico se debe conocer el concepto de políticas de cartera a profundidad, para determinar su importancia y su gran apoyo que este proceso tendrá dentro de la toma de decisiones gerenciales en la empresa, y además de esto, el buen manejo que se tendrá en el área cumpliendo con aquellos requisitos que exige las Niff para pymes, en cuanto la creación y ejecución de las políticas dentro de una organización.

Para (Belaunde, 2016) expresa que Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos, que dispone el gerente financiero de una organización con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, es decir es la manera en que se determinan esos plazos y cupos disponibles para cada uno, además de esto ayuda a que el cobro de estas cuentas por cobrar sea más fácil ya que se estipulan estos parámetros desde un inicio, es por esto que para Oxycenter Home Care S.A.S es de gran importancia tener estas políticas para que su proceso de Cartera mejore, corrigiendo aquellas falencias detectadas, sosteniendo un buen rendimiento financiero.

Además de lo anterior (Belaunde, 2016) decía que el tener una política de crédito ayudaba a que la empresa tuviera esas pautas y requisitos para saber a quién se le concedía el crédito y el cupo asignado y a quien definitivamente no, ya que las instituciones no solo deben crear políticas por crear, sino que deben saber utilizar correctamente estos procedimientos para que esas decisiones en cuanto a los créditos den un parte de tranquilidad a las directivas y no afecten con la liquidez de la organización, en este caso la empresa caso de estudio.

El señor (Ludeña, 2021) sintetiza que las políticas de créditos dentro de una empresa, no es más que las condiciones que se le ofrecen a un cliente, para hacer frente a los pagos de lo que adquieren, es decir, los cupos y los tiempos que estos tienen para pagar y estar al día con lo adeudado, además de estos los intereses que se llegan acarrear en las condiciones pactadas.

También (Ludeña, 2021) hablaba de la importancia que eran las políticas crediticias ya que estas permiten fomentar el desarrollo económico, debido que facilita la opción de adquirir bienes y servicios que darán un resultado económico a futuro y esto produce un avance en creación y desarrollo tecnológico en la sociedad, algo a lo que Oxycenter Home Care S.A.S quiere llegar.

Dentro de una estructura clara para la creación de una política de crédito según (De la Cruz, 2015) esta debe incluir los días de diferimiento del pago que en pocas palabras, es el tiempo estipulado y pactado por ambas partes para ser cancelada la deuda, también se debía establecer

POLÍTICAS DE CARTERA

un procedimiento claro para analizar la solvencia o capacidad financiera que tenga el cliente para determinar si es prudente realizar un otorgamiento de crédito a este.

Además de lo anterior (De la Cruz, 2015) agregaba que para aquellos casos que realmente eran de difícil cobro, se debía tener unos procesos tanto internos como externos que apoyaran este lineamiento y no se llegara a ese punto de un castigo cartera, y para terminar tener en cuenta de realizar descuentos aquellos clientes por pronto pago y de esta manera acelerar el ciclo de cobro, pero se debe tener en cuenta que estos descuento se deben analizar que no afecten el margen de utilidad del producto o servicio ofrecido.

Hay que tener en cuenta que en el mundo de los negocios hay constantes cambios en los procedimientos a ejecutar, y es así como se debe conocer a fondo lo que implica cada uno de ellos, en este caso saber cómo se debe aplicar una política de crédito a un cliente y que tan viable y significativa es para la organización, y teniendo en cuenta lo anterior (Rivera, 2019) plantea unos elementos importantes a tener en cuenta a la hora de la creación de una política crediticia.

Uno los elementos que plantea (Rivera, 2019) el segmento organizacional que despliega tres aspectos a considerar la misión, que en pocas palabras viene siendo la razón del crédito y de su gestión, es decir como el área apoyará el objetivo general de la organización; otro de los aspectos son las metas, que es lo que el departamento quiere lograr en cuanto a los parámetros establecidos y que al mismo tiempo evaluará su funcionalidad, y para terminar la responsabilidad organizacional que explica los diferentes roles y los límites de autoridad que se poseerá.

Otro segmento importante para (Rivera, 2019) es la gestión y recuperación de la cartera quien cuenta con cuatro aspectos fundamentales e importantes, empezando con el monitoreo de las cuentas por cobrar, quien ayudara a obtener un bajo riesgo de generar cartera vencidas y cuentas incobrables, también la administración de cartera corrientes que motive el pronto pago de las acreencias de los clientes; por otro lado encontrados suspensiones de créditos y despachos en donde los pedidos solicitados podrán serán suspendidos por altos volúmenes de facturas sin cancelar, donde se analizaran ese alto riesgo que genera una cartera vencida y de gran proporción, y por último y no menos importante esta aquel recaudo de cartera vencida que describirá la recuperación rápida de esta acreencia manteniendo una buena relación con el cliente.

Dentro de ese orden de ideas, para Oxycenter Home Care es de gran importancia, tener en cuenta estos aspectos que se detallan, entendiendo que son piezas fundamentales que ayudarán y fortalecerán el proceso de la cartera, para que aquellos errores diagnosticados tengan un pronto

POLÍTICAS DE CARTERA

solución a través de unas estrategias, para que no se sigan cometiendo los mismos errores que al final afectaran a la compañía en general.

Y para terminar con estos elementos que plantea el señor (Rivera, 2019) se encuentra el segmento de la evaluación y definición de términos, donde se abarcan conceptos como la evaluación del crédito el cual indica los términos generales que se llevaran en este proceso, además de esto se encuentran los límites de créditos donde se describe la metodología y los plazos otorgados al cliente con sus acreencias y por ultimo esta las condiciones de venta que son las formas de pago que se tendrán en cuenta al momento de adquirir un servicio o un producto.

Con lo anterior es de gran importancia que la gerencia tenga una responsabilidad del cumplimiento de estos procesos y que cuando sean creadas lleguen a conceso con los responsables directos de estos parámetros, para que se ejecución no genere un traumatismo a los colaboradores.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

1. Introducción.

El presente documento contiene el Manual de políticas de cartera de Oxycenter Home Care S.A.S, que es una herramienta que permite a la empresa garantizar la organización y gestión efectiva de los pagos de cartera, así como también la optimización del recurso económico de la compañía.

La estructura del presente manual relaciona todas y cada una de las políticas de cartera que fueron identificadas como necesidad al interior del diagnóstico realizado al área de cartera a través de la caracterización de los procesos, los cuales describen los procedimientos de cada actividad.

La estandarización de dichas políticas permite cumplir con los estándares establecidos por la administración de la compañía, adicional a esto permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada funcionario del área de cartera al interior de Oxycenter Home Care S.A.S. facilitando el seguimiento y control de los procesos en actividades ejecutadas.

2. Propósito.

El presente manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo para que, en conjunto con las demás dependencias, contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de Oxycenter Home Care S.A.S.

3. Alcance.

Este presente manual va dirigido a todos los funcionarios del área de cartera que se involucran con el proceso de cobro. Así mismo, se busca que exista un documento completo Y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de dicha sección.

POLÍTICAS DE CARTERA

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Adicionalmente a lo anterior, el presente manual de políticas deberá ser actualizado cuando las normas aplicables a su vez sean actualizadas haciendo meritorio que las mismas sean incluidas en el presente manual.

4. **Objetivo**

El presente manual de políticas será utilizado por Oxycenter Home Care S.A.S. para la debida elaboración de los estados financieros bajo el marco normativo con lo referente a la resolución 414 del 8 de septiembre de 2014, la cual tiene como objeto Normas para el Reconocimiento, medición, Revelación y Presentación de los hechos económicos de las empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

5. **Definiciones.**

Tarea: La tarea es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral (Concepto definicion, 2021)

Proceso: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

Procedimiento: "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso".

Manual: Carpeta o folder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

Actividad: Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.

Control: Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Eficacia: Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.

Eficiencia: Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.

Sistema: Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.

6. Presentación de la empresa.

Esta empresa nació en el año 2008 tras la necesidad de un comercializador que abasteciera la demanda de oxígeno medicinal en la red hospitalaria de la región del eje cafetero y norte del Valle del Cauca. La empresa hace parte de la industria manufacturera, la cual tiene una participación del 10,04% en la economía local tal como lo muestra el portal de consulta de la Cámara de Comercio de Cartago.

Oxycenter Home Care S.A.S, fue constituida como una sociedad por acciones simplificadas y se dedica a la producción y comercialización de productos farmacéuticos de oxígenos medicinal; cuenta con un patrimonio neto de 1.174.808.626 COP y en el ejercicio del año 2020 generó un rango de ventas “entre 2.000.000.000 y 5.000.000.000 COP” obteniendo un resultado del ejercicio “Menor de 1.000.000.000 COP” La empresa dentro de su recurso humano está dividida en tres áreas, administrativa, operativa y logística y sus principales clientes son los hospitales, clínicas, veterinarias, EPS y talleres industriales en el Eje Cafetero y el Norte del Valle del Cauca.

7. Misión.

Oxycenter Home Care S.A.S, es una organización establecida para la producción, venta y distribución de oxígeno medicinal para clientes del sector salud. La gestión de mercadeo y ventas se ejecuta a través del área de ventas y distribución, área dotada con recursos logísticos, técnicos y humanos para dar un servicio especializado con cumplimiento y calidad generando en nuestros clientes respaldo y confianza.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Aportaremos innovación, eficiencia operacional y efectividad en la ejecución de todas nuestras actividades, respaldados en un excelente equipo humano y en el compromiso Permanente con la satisfacción del cliente, la responsabilidad con el estado y el respeto al medio ambiente.

8. Visión.

Oxycenter Home Care S.A.S. será reconocida en todo el eje cafetero y norte del valle como líderes en el servicio de producción, envasado y distribución de oxígeno medicinal. Mantendremos la mayor participación en el mercado, buscando constantemente la innovación y optimización de procesos que nos permitan acceder a oportunidades de crecimiento rentables.

9. Marco normativo.

En el entendido de que los manuales de políticas, procesos y procedimientos son una herramienta del control interno, la realización de los presentes manuales se efectúa bajo el amparo de la ley 42 de 1993 artículo 9° “Para el ejercicio del control fiscal se podrán aplicar Sistemas de control como el financiero, de legalidad, de gestión, de resultados, la revisión de cuentas y la evaluación del control interno” (Colombia, 1993)

De igual manera la ley 87 DE 1993 artículo 1° Parágrafo 1 “El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Sumado a lo anterior, en el artículo 4° donde consigna: “ELEMENTOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO”. Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

a) Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.

b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

c) Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.

d) Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.

e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

f) Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.

g) Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.

h) Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.

i) Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

j) Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

k) Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.

l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos (Colombia, 1993).

10. Reconocimiento.

Oxycenter Home Care S.A.S. hará reconocimiento de cuentas por cobrar a los contratos o facturas electrónicas las cuales en su nombre tienen implícito su carácter legal como obligación, documentos que dan lugar a un activo financiero, así como también pagares, letras de cambio con su debido soporte legal según lo establecido por el artículo 673 del Código de Comercio.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

11. Medición.

a. Medición Inicial.

Oxycenter Home Care S.A.S. hará la medición inicial de las cuentas por cobrar según el precio de la transacción e inclusive teniendo en cuenta los costos de dicha transacción como estudios crediticios si fuere el caso.

Si el acuerdo está constituido mediante una transacción que será objeto de financiación, se medirá tal activo financiero por el valor presente de los futuros pagos descontados mediante una tasa de interés de mercado similar denominada interés implícito.

b. Medición Posterior.

Oxycenter Home Care S.A.S. hará medición posterior a las cuentas por cobrar al costo amortizado bajo el método interés efectivo, para la medición a costo amortizado se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que el activo permanezca su modelo de negocio con el objeto de tener flujo de efectivo contractual.
- Que dichas condiciones contractuales de dichas cuentas por cobrar posean fechas específicas para el flujo de efectivo tanto del capital como de los intereses si hubiere lugar a ellos según la naturaleza de la negociación.
- Cuando se presente mora en el pago de las cuentas por cobrar y dentro de la negociación se haya establecido previamente una tasa de interés, dicha cuenta por cobrar deberá ser medida al costo amortizado.
- Cuando se presente cobro Jurídico en el pago de las cuentas por cobrar se deberá tener en cuenta para la medición posterior las costas procesales a las que hubiere lugar y según lo determinado por fallo judicial.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

12. Estudio de crédito.

Es responsabilidad del proceso del estudio de crédito únicamente del comité de cartera, pasando por la recepción de la solicitud de crédito y posteriormente por la emisión al ente económico interesado, de los requisitos pertinentes para aceptación del crédito.

12.1 Documentación requerida.

La documentación requerida para el estudio del crédito deberá ser sin excepción alguna la siguiente:

- RUT
- Cedula de ciudadanía si es persona natural.
- Certificado de cámara y comercio no inferior a 30 días.
- Estados financieros del último periodo si es persona jurídica o natural con establecimiento comercial. (firmados por contador y revisor fiscal si tuviere obligación de tenerlo)
- Extractos bancarios de los últimos seis meses
- Recomendación comercial donde acredite relaciones comerciales en el último año.
- Consentimiento firmado de tratamiento y uso de datos personales según lo dispuesto por la ley la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, compilado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Comercio, industria y Turismo) y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Pagare firmado en blanco para efectos de cobro coactivo pre jurídico o jurídico según sea el caso. (dicho pagares deberá ser devuelto al interesado luego de cesar la obligación actual con Oxycenter Home Care S.A.S. y para una nueva obligación se deberá diligenciar uno nuevo)

12.2 Partes relacionadas:

- Comité de crédito: (Gerente General, Jefe de cartera, Jefe Administrativo, Jefe

POLÍTICAS DE CARTERA

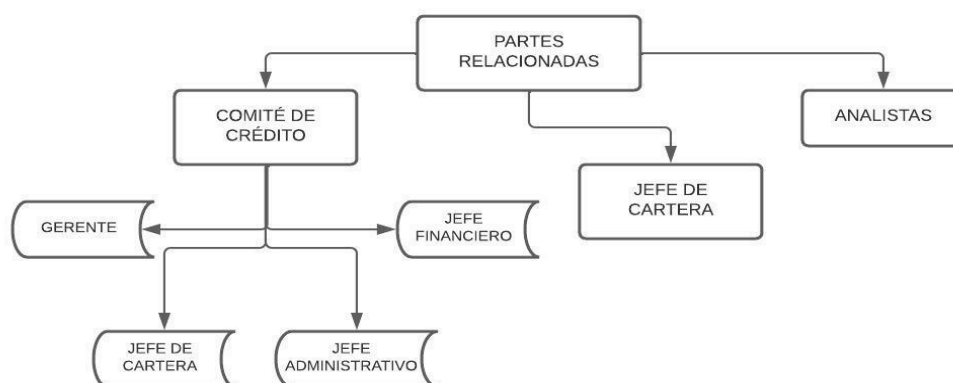
	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Financiero, Jefe de facturación).

- Analistas de Cartera.
- Jefe de cartera.

Ilustración 16

Partes relacionadas



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

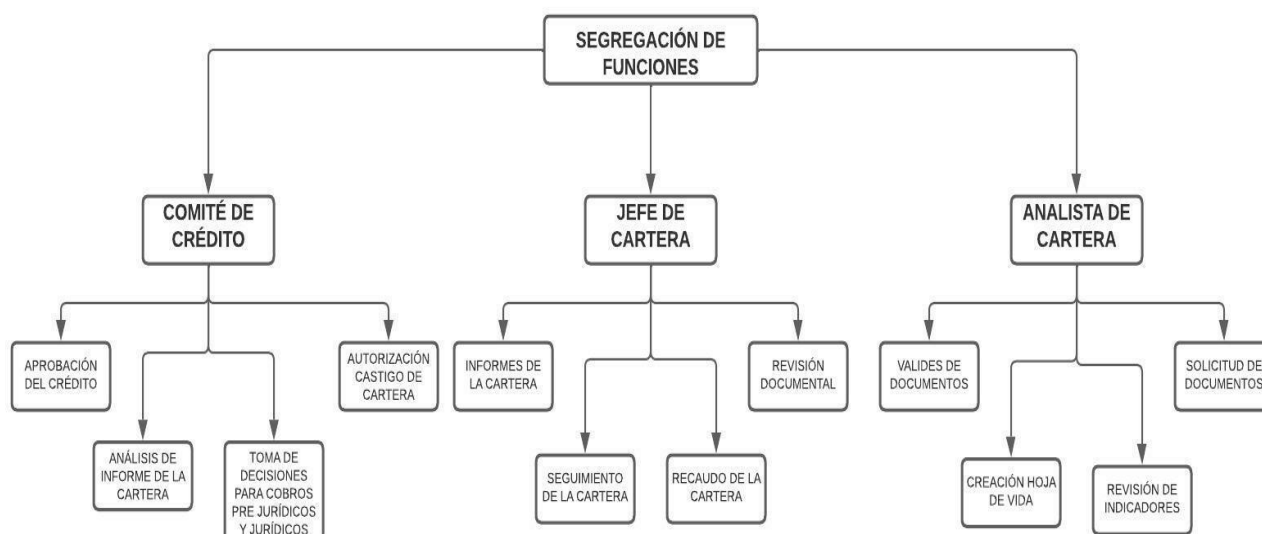
12.3 Responsables:

- Comité de crédito: será el encargado de estudiar y dar la aprobación del crédito.
- Jefe de cartera: Revisión documental.
- Analista de cartera: creación de hoja de vida del cliente y revisión de indicadores de la gestión.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION: 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Ilustración 17

Segregación de funciones



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

12.4 Aprobación de crédito.

Una vez cumplidos los requerimientos dispuestos en los numerales anterior, se realizará el aprobado, y se remitirá la carpeta con la respectiva hoja de vida la cual es responsable de su realización el respectivo analista de crédito; el comité de cartera será responsable de su total aprobación la cual deberá tener de manera documentada la aceptación del crédito acompañada del plazo otorgado para cada cliente de manera individual según la capacidad demostrada con su documentación.

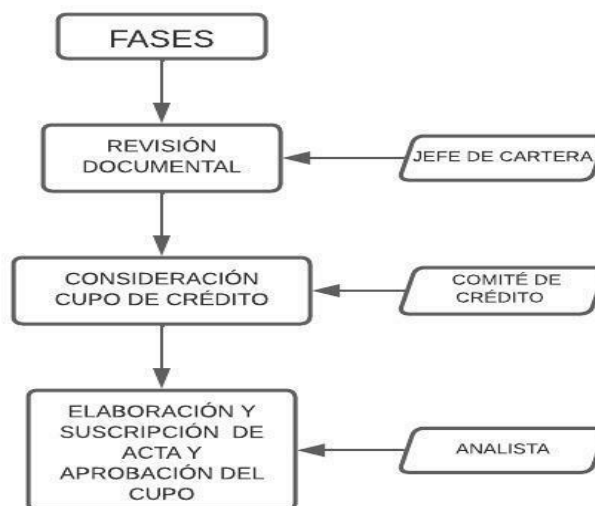
POLÍTICAS DE CARTERA

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CÓDIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Fases:

Ilustración 17

Fases de estudio de crédito



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

12. Facturación.

Una vez emitido el visto bueno por parte del comité de crédito para la aprobación del crédito, se remite a área de facturación donde se deberán realizar las funciones de:

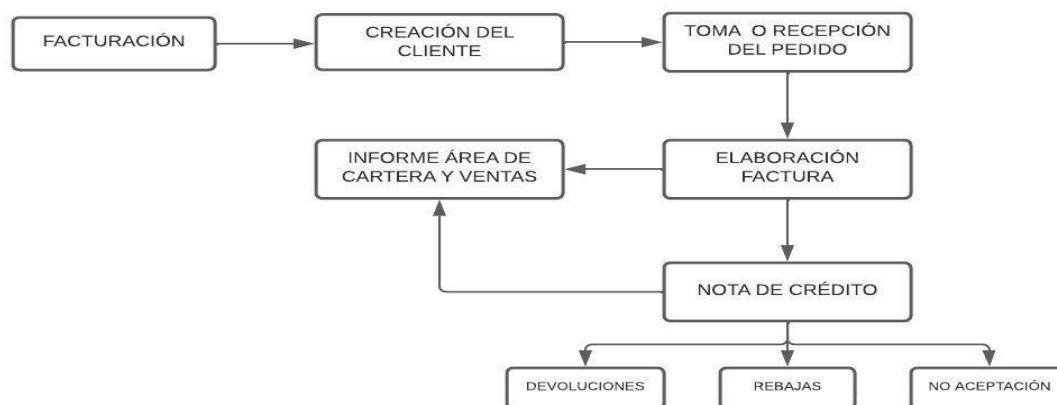
- Creación del cliente en el sistema de facturación.
- Toma de pedido o recepción del pedido.
- Elaboración de la remisión de salida.
- Elaboración de la factura.
- Posterior a ello generar notas de crédito por devoluciones, rebajas y no aceptación por parte del cliente. (lo anterior para facilitar el control de inventarios, recibo y despacho de mercancías y también los procesos contables al interior de la organización)

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

- Informar al departamento de ventas y cartera de alguna modificación que sufra una factura con respecto a lo destacado en la literal anterior cobranza. (emitir copia de documentos a las partes relacionadas).

Ilustración 18

Facturación



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

13. Cobranza.

13.1 Del Jefe de cartera.

Será responsabilidad del jefe de cartera la creación de las estrategias que ayude a la cobranza creando un control de seguimiento de la misma, designando como sus responsables al analista (s) de cartera de su estricto seguimiento y ejecución; Del mismo modo hará revisión periódica del informe mensual de cartera emitido por los analistas de cartera, así como la evaluación permanente del desarrollo de las funciones del personal a cargo de su área.

Autorizar acuerdos de pago cuando por iniciativa bilateral y consensuada se lleguen a ellos.

Presentación de informes a las directivas con saldos de cartera para la acertada toma de decisiones, de manera periódica y en los plazos que la gerencia corporativa haya dispuesto para ello.

Tomar medidas para la suspensión del servicio en caso del no cumplimiento de los acuerdos de pago y cuando el cobro persuasivo y pre jurídico fuere infructuoso, siempre contando con la debida y documentada aprobación de la gerencia corporativa de Oxycenter Home Care S.A.S.

13.2. De los analistas de cartera.

Los analistas de cartera a su vez tendrán la responsabilidad de realizar los cobros dentro de los plazos establecidos al interior de cada uno de los deudores comerciales con la ayuda del cronograma de seguimiento y control de cartera proporcionado por el jefe de cartera, adicional a esto deberán realizar:

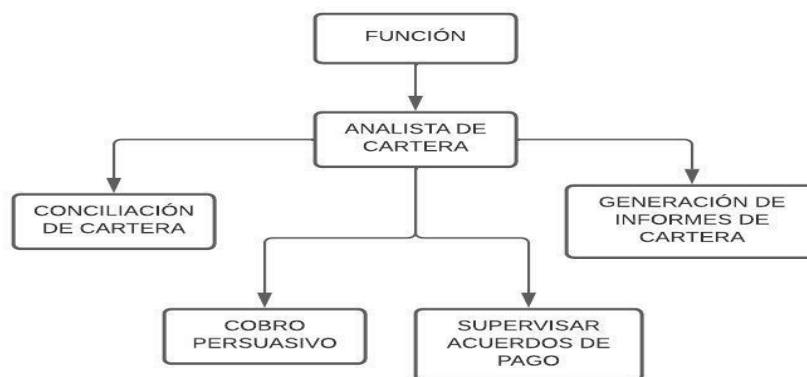
- Conciliación de cartera con la persona encargada de pagos del deudor comercial con una periodicidad mensual si los pagos fueren de carácter semanal y bimestral si los pagos fueren de periodicidad mensual.
- Generar informes de cartera para la jefatura de cartera para su respectivo control.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CÓDIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

- Realizar cobro persuasivo de manera telefónica seguida de notificación electrónica dejando siempre constancia de ello antes de pasar a cobro coactivo pre jurídico o jurídico según fuere el caso.
- Supervisar el cumplimiento de los acuerdos de pago que por mora hayan sido autorizados por el jefe de cartera.

Ilustración 19

Funciones analistas de cartera



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

14. Cobro pre jurídico.

La gerencia corporativa de Oxycenter Home Care S.A.S. Deberá designar un profesional idóneo en el área de derecho preferiblemente comercial o por medio de una oficina de cobro, para el ejercicio de las labores de cobro pre jurídico y jurídico donde en el primero deberá realizar labores de cobro disuasivo de manera conciliatoria para la recuperación de la cartera cuando el deudor comercial se encuentre en mora o con los plazos de pago vencido, dejando documentado todo el proceso por escrito preferiblemente o de manera electrónica para que dichos documentos

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Sirvan de medio probatorio en el caso de iniciar un proceso legal si las primeras acciones fueren infructuosas.

15. Cobro jurídico

Una vez agotadas las primeras medidas descritas en el apartado anterior, se procederá al cobro judicial para asegurar que Oxycenter Home Care S.A.S. Asegure por los medios legales la devolución de los flujos de efectivo esperados y pactados con el deudor comercial solicitando ante un juez que ordene el pago de la obligación a su vez que decrete las medidas cautelares del caso para el cumplimiento de la misma.

Dentro de las pretensiones iniciales del proceso el monto de la obligación se debe aumentar en un 50% debido a los gastos administrativos, cobro de intereses corrientes, intereses por mora y las costas procesales que obedecen a los honorarios del profesional en derecho.

El mentado profesional en derecho u oficina de cobro estarán a cargo en su proceso o rendirán informe en primera línea al jefe de cartera quien a su vez será el enlace con la gerencia corporativa de Oxycenter Home Care S.A.S.

Instancias:

- A- Acta de cobro jurídico
- B- Entrega documento legal correspondiente.
 - Pagares.
 - Carta de instrucciones.
 - Facturas relacionadas.
 - Poder.

POLÍTICAS DE CARTERA

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

16. Deterioro de cartera.

Al término de cada periodo contable se evaluará si hay certeza de cartera incobrable y cuando tal exista Oxycenter Home Care S.A.S. Deberá reconocer una estimación para cuentas de difícil cobro o cartera incobrable.

Al termino de 360 días Oxycenter Home Care S.A.S. Reclasificará las cuentas que excedan este periodo como cuentas de difícil cobro.

Oxycenter Home Care S.A.S. Realizará la medición del estimado de cuentas incobrables durante el periodo de los estados financieros con respecto a la diferencia entre el importe en libros de la cuenta de deudores clientes y el valor a presente del flujo de efectivo futuro que se haya estimado descontados por medio de la tasa de interés efectivo al momento de negociar la cuenta por cobrar.

Cuando en periodos donde posteriormente se evidencie un flujo de efectivo con referencia a una cuenta ya reconocida como cartera incobrable se deberá reclasificar revirtiendo la estimación y se deberá reconocer por Oxycenter Home Care S.A.S. Inmediatamente en los resultados del actual periodo donde se originó el nuevo hecho.

17. Revelaciones.

Oxycenter Home Care S.A.S. Por medio de la sección de contabilidad tendrá la responsabilidad de la elaboración de las notas a los estados financieros con la inclusión de los siguientes parámetros:

Serán revelados en las categorías que existan en deudores clientes la información pertinente con materialidad, importancia relativa, oportunidad lo reflejado en los libros y las condiciones con respecto a plazos, tasas de interés, vencimientos y demás.

Las cuentas por cobrar que hayan sido medidas a costo amortizado, se deberán ver revelado la tasa de interés con el cual se determinó su financiación, así como los ingresos que se del periodo por intereses calculados, de igual manera las perdidas por deterioro acumulado y los valores que hayan sido susceptibles de reversión.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Se revelarán la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora sin deterioro al final del periodo informado con su respectivo análisis.

Serán reveladas las cuentas por cobrar que presentaron deterioro de manera individual dando a conocer el proceso y sus factores para el cálculo del deterioro.

18. Cambios en las políticas

Para los cambios en las políticas contables que afecten de manera directa los estados financieros a manera de estimaciones y corrección de errores se tendrá en cuenta lo estipulado por la NIC 8 cuyo objeto es: políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores (NIC 8), sustituye a la NIC 8 Ganancia o Pérdida Neta del Periodo.

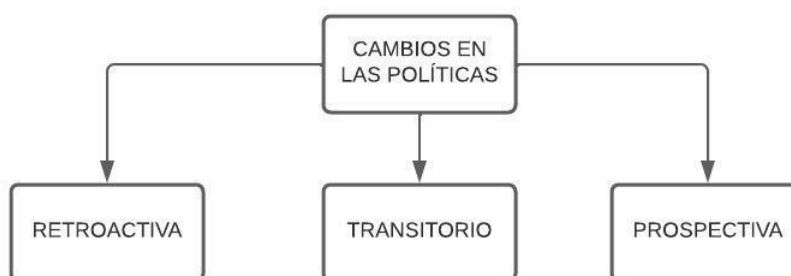
Expresamente, los cambios se deberán hacer teniendo en cuenta los siguientes índices:

- Retroactiva: la aplicación de una nueva NIIF que no tiene una disposición transitoria, cambio para reflejar mejor la información, cambio voluntario.
- Transitorio: de acuerdo con las disposiciones transitorias de la nueva NIIF. Incluye las adopciones tempranas establecidas por la NIIF en específico.
- Prospectiva: cuando sea impracticable el cálculo del efecto acumulado al principio del periodo corriente, por la aplicación de una nueva política contable a todos los anteriores periodos, Oxycenter Home Care S.A.S. ajustara la información comparativa aplicara la nueva política contable de manera inmediata prospectiva desde la fecha más antigua que sea posible hacerlo.

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Ilustración 20

Cambios en las políticas



Fuente. Elaboración propia de los investigadores (2022).

Para efectos de estimación contable, donde se entiende que son Ajuste en el importe en libros de un activo o de un pasivo, o en el importe del consumo periódico de un activo, que se produce tras la evaluación de la situación actual del elemento, así como de los beneficios futuros esperados y de las obligaciones asociadas con los activos y pasivos correspondientes, a manera de ejemplo se puede agregar que se considera estimación contable para efectos del presente manual las estimaciones de las cuentas por cobrar de dudoso cobro.

Las revelaciones en estimaciones contables se deben realizar teniendo en cuenta:

- Naturaleza del cambio
- Monto del cambio en el periodo corriente
- Modo del cambio en periodos futuros (si es posible calcularlo)
- Si no es posible determinar la estimación futura, se revelará este hecho.

Por otro lado, cuando se trata de errores, se entiende que errores de periodos anteriores son las omisiones e inexactitudes en los estados financieros, para uno o más periodos anteriores, resultantes de un fallo al emplear o de un error al utilizar información fiable que estaba disponible cuando los estados financieros para tales periodos fueron formulados; y podría esperarse

	GUÍA	VERSION 1.0
	MANUAL DE POLÍTICAS DE CARTERA OXYCENTER HOME CARE S.A.S	CODIGO: GMPC01
		FECHA DE ACTUALIZACION : 15-02-2022
		ELABORA: ÁREA DE CARTERA

Razonablemente que se hubiera conseguido y tenido en cuenta en la elaboración y presentación de aquellos estados financieros a manera de ejemplo se puede indicar que son errores de periodos anteriores: errores aritméticos, errores en la aplicación de políticas contables, inadvertencia o mala interpretación de hechos.

Las correcciones se deben realizar en el periodo corriente antes de que los estados financieros sean autorizados para sus usuarios.

De manera retroactiva, los errores materiales que se descubran se corregirán de manera retroactiva cuando re expresando la información comparativa para el periodo o periodos anteriores en las que fue originado el error y si dicho error fue originado en un periodo más antiguo al periodo del que se presentó información, re expresando los saldos iniciales de activos, pasivos y patrimonio para dicho periodo.

Las revelaciones por errores se deben realizar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La naturaleza del error del periodo anterior.
- Para cada periodo presentado el periodo del ajuste.
- Para cada partida del estado financiero que este afectada.
- Ganancia por acción.
- El importe del ajuste al principio del periodo más antiguo al que se presente información.
- Si es impracticable el re-expresión retroactiva para un periodo en particular, las explicaciones propias de no poder.

POLÍTICAS DE CARTERA

A nivel de síntesis del objetivo C, se propone la creación de políticas de crédito y cartera para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, a partir del análisis y estudios realizados mediante diagnósticos que fueron determinantes e importante para la creación de dichas políticas, es allí donde surge la necesidad de la creación de estas, puesto que no se contaba con lineamientos estructurados para que el proceso tuviera fluidez y un recaudo eficiente.

El manual de las políticas de crédito que se planteó, abarca desde el inicio del proceso que es la solicitud del crédito, continuando con el estudio del comité de créditos que está a cargo de la gerencia, del jefe administrativo, financiero y de cartera, hasta llegar al punto del cobro jurídico si es el caso, contando con lineamientos estipulados para que las personas responsables se apoyen y realicen los debidos procedimientos que contrarresten aquellas falencias detectadas.

El manual de políticas se convierte en una herramienta pertinente y efectiva para la administración y manejo de las cuentas por cobrar, haciendo un saneamiento y mejora de los procesos crediticios en busca de reducir el riesgo de pérdida de recursos de la empresa.

Las políticas crediticias permitirán identificar cada uno de los responsables de los procesos evidenciando su compromiso frente a la situación del otorgamiento de créditos y análisis de cartera. Esta situación buscará comprometer y apropiar a los responsables de las facultades necesarias, así como también de las responsabilidades pertinente en cuanto a los malos manejos del procedimiento de cartera.

Conclusiones

Inicialmente se concluye, que durante la ejecución del primer objetivo, se pudo diagnosticar la situación actual por medio de la entrevista y la observación documental, de cómo se lleva a cabo el proceso de cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S donde al interior del presente diagnóstico quedaron en evidencia aspectos que en este proceso de vital importancia para el ente económico, presentan una amenaza significativa para su permanencia en el tiempo en cuanto a su capacidad financiera si no se tomasen decisiones corporativas que mitiguen los riesgos de pérdida de recursos, además de la puesta en marcha de planes de acción que podrán combatir estas falencias encontradas.

Adicionalmente por medio de este objetivo, se pudo evidenciar que no existe independencia en ciertos procesos que tiene relación con la cartera, puesto que es una sola persona cumple con varias funciones de vital importancia en su manejo y control. Estas acciones han llevado a cometer errores de índole económica y operativa que afectan de manera directa la liquidez de la empresa ya que no existe un control y evaluación de estos cargos.

Por otro lado, y no menos importante, se evidencio que las carteras más altas, son de entidades prestadoras de salud (EPS) que al momento de hacer la contratación no se estipulan y plasman unas políticas de crédito garantistas que ayuden a que el recaudo sea eficiente y oportuno, sino por lo contrario una cartera vencida que al final se convierte en cobros jurídicos perjudicando el flujo de efectivo de la empresa, y afectando el pago de proveedores y de personal.

Dentro del segundo objetivo, se lograron Identificar los factores internos y externos para el otorgamiento de créditos y la administración de la cartera en la empresa Oxycenter Home Care S.A.S donde quedaron evaluados cada uno de ellos, demostrando la fragilidad en la que se encontró la parte operativa y procedimental del área de cartera, como consecuencia de que por años no se le dio la importancia necesaria en las decisiones financieras, con la cautela necesaria para una empresa con operaciones de esta envergadura, pero al mismo tiempo se encontraron unas estrategias significativas y pertinentes que serán de ayuda a este proceso.

Como último objetivo específico en el cual se propone unas políticas de cartera y crédito para la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, allí, se realizaron análisis conceptuales, normativos, revisión documental de los procesos y entrevistas, los cuales arrojaron resultados que apuntaron a la necesidad de la creación de unos lineamientos de crédito que permitieran ayudar al

POLÍTICAS DE CARTERA

mejoramiento y saneamiento de una cartera que se ha convertido en difícil cobro y que no se le ha dado el manejo debido e importancia que esta debe tener.

Por medio de este objetivo se quiere estructurar esta propuesta, que podrá llegar a mejorarse con el tiempo en apoyo de otras áreas de la organización, para que los procedimientos de la cartera sean evaluados y controlados, que conlleven al mejoramiento de la situación financiera de Oxycenter Home Care S.A.S, en cuanto a la liquidez y a su vez la permanencia en el mercado, y que de esta manera no se sigan cometiendo errores que fueron evidenciadas por medio de los diagnósticos realizados.

Finalmente, se concluye a nivel general que esta investigación fue soportada por la necesidad que surgió desde el área financiera, de la empresa Oxycenter Home Care S.A.S, al observarse una cartera de difícil cobro, que estaba afectando la liquidez de la organización de acuerdo a los diagnósticos realizados y a la identificación de factores internos y externos que afectan de manera directa e indirecta esta área. A su vez se propusieron unas estrategias y unos planes de acción que ayudarán a contrarrestar esta situación, mejorando cada uno de los procesos que tienen relación con la misma; adicionalmente, la construcción del manual de políticas brinda unas estructuras y lineamientos que permiten tener un control y evaluación de los recursos, permitiendo a la administración tomar decisiones financieras de riesgos económicos mínimos.

Recomendaciones

El impacto positivo que genera la debida organización y documentación de cada una de las políticas de los respectivos departamentos de cada organización, es un aliciente para que detenidamente se evalúen cada una de las acciones que pueden llevar a la optimización de los recursos que puedan generar un mayor beneficio económico para para las empresas por lo que se recomienda hacer uso especial de dicha herramienta.

Inculcar la constante consulta de nuevas normas que le puedan traer beneficios son prácticas que todo ente económico debe realizar a manera de hábito puesto que una conducta autodidacta en materia de normatividad puede verse traducida posteriormente en beneficios

Para evitar las cuentas de difícil cobro o la no recuperación de cartera es de suma importancia por lo que se recomienda mantener la cartera debidamente actualizada, que se realicen los cobros de manera oportuna al igual que el cumplimiento de los requerimientos que mencionan claramente con la elaboración de dichas políticas.

De igual manera se recomienda que todos y cada uno de los colaboradores de la empresa Oxycenter Home Care S.AS que desempeñen funciones al interior del departamento de cartera cuenten con experiencia en el área de contabilidad especialmente en procedimientos de cartera, crédito y cobranza al igual que se debe capacitar y difundir el presente manual de políticas de cartera para así cerrar la posibilidad a todo hecho que genere un mal manejo de la cartera y lo que ello conlleva.

Por último y no menos importante, se hace énfasis especial en recomendar a la organización Oxycenter Home Care S.AS la creación de un comité de crédito conformado por la gerencia, jefatura administrativa, jefatura financiera y por lo menos uno de los integrantes del órgano de control de la junta directiva para la correcta toma de decisiones así mismo como la supervisión de dicho departamento, en el entendido de que las cuentas por cobrar son vitales para la determinación de cuál es el patrimonio real de cada ente económico y además de todo esto una fuente confiable para la correcta toma de decisiones corporativas.

Referencia.

- Abraham, P. (1995). *Fundamentos del Control Interno*. Cuarta Edición 1995 Ediciones Contables y Administrativas S.A.
- actualícese. (24 de Noviembre de 2020). *Qué son los estados financieros*. Obtenido de <https://actualicese.com/estados-financieros-y-cierre-contable/>
- Aguire, S. (2012). *Factores internos, factores externos. Lo que influye en la actividad empresarial*. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/factores-internos-factores-externos-lo-que-influye-en-la-actividad-empresarial>
- Amaya, J. A. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Ecoe ediciones.
- Andrade, D. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito, Ecuador: Comisión Editorial Universidad ESPE.
- Ballina, F. (Enero de 2013). *Universidad Nacional Autónoma de Mexico*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2013). *Guía Técnica Tercera Edición*. Obtenido de Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras: <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>
- Becerra, J. (2008). *Matemáticas básica 1era edición*. México D.C.: UNAM Editorial.
- Belaunde, G. (13 de diciembre de 2016). *Riesgos Financieros*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Bernal. (2006). Metodología de la investigación, una investigación necesaria en universidades Zulianas. *Revista Digital Universitaria* , 11.
- Brueckner. (1975). *eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/12/diagnostico-educacion.html>
- Castaño Gutierrez, J. (28 de Septiembre de 2021). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.anif.com.co/wp-content/uploads/2021/09/superfinanciera.pdf>
- Charris, C. C. (2018). *IMPORTANCIA DEL MANUAL DE POLITICAS Y PROCESOS CONTABLES PARA LAS PYMES*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12990/3/2018_importancia_manual_pol%C3%ADticas.pdf
- Chenhall, R. H. (2003). *Management control systems design within its organizational context: findings from contingency-based research and directions for the future*. Accounting, Organizations and Society.

POLÍTICAS DE CARTERA

- Chenhall, R. H. (2007). *The role of management control systems in planned organizational change: an analysis of two organizations*. Accounting, Organizations and Society.
- Colombia, S. d. (29 de Noviembre de 1993). *Senado De la Republica De Colombia*. Recuperado el 26 de 03 de 2020, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0083_1993.html
- commons.wikimedia.org. (15 de Julio de 2011). *Colombia - Valle del Cauca - Cartago [mapa]*. Obtenido de Enciclopedia Wikipedia: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Colombia_-_Valle_del_Cauca_-_Cartago.svg
- Concepto definicion*. (Marzo de 2021). Recuperado el 03 de Febrero de 2022, de <https://conceptodefinicion.de/tarea/>
- Conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- CTI Soluciones. (2017). *CTI SOLUCIONES*. Obtenido de <https://www.ctisoluciones.com/blog/principales-problemas-la-gestion-creditos-comerciales-nacionales-internacionales>
- Cuesta, A. (2006). *Introducción a la teoría de la probabilidad 1ra Edición*. Barranquilla, Atlantico: Uninorte Editorial.
- D. Capital. (19 de Mayo de 2019). <https://www.deliciascapital.com/>. Obtenido de <https://www.deliciascapital.com/decisiones-financieras-2/>
- De la Cruz, J. A. (11 de julio de 2015). *La Política de Crédito en la Empresa*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Decreto Único Tributario D.U.T. (2016). *Art. 1.2.1.18.18 PROVISIÓN PARA DEUDAS DE DUDOSO O DIFÍCIL COBRO*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83233>
- Desarrollo, B. I. (2013). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras tercera edición: <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>
- EAE Business School. (2009). *EAE Business School, Harvard Deusto*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/consejos-basicos-para-la-toma-de-decisiones-financieras/>
- Echeverria. (1971). *Economía financiera. Decisiones de inversión*. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <https://www.cerasa.es/media/files/book-attachment-1951.pdf>
- Echeverry, j. (2018). *Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa best cosmetics s.a.s.* Santiago de Cali: Universidad Catolica.
- Editorial Grudemi. (2020). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Factores internos. Recuperado de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/factores-internos/>

POLÍTICAS DE CARTERA

- Encinas, I. (1993). *Ánalysis de los datos e interpretación de los resultados*. Obtenido de Teoria y tecnicas en las investigacion educacional: file:///C:/Users/245%20G6/Downloads/Dialnet-TeoriaYTecnicasEnLaInvestigacionEducacional-5056917.pdf
- Enriquez, K. M. (2015). *GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y LA TOMA DE DECISIONES*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17836>
- Erazo, J. (Junio de 2019). *Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en*. Quito, Ecuador: Universidad Católica de Cuenca. Obtenido de file:///D:/Users/SEBASTIAN%20ROJAS/Downloads/Dialnet-AnalisisDeEficienciaDeLaCarteraDeCreditoEnLaCooper-7144052.pdf
- Escudero, J. (1987). La investigación-acción en el panorama actual de la investigación educativa. *Revista de Innovación e investigación educativa*, 39.
- Fernanda, P. (23 de Noviembre de 2012). Obtenido de <http://fernandaproyectos.blogspot.com/2012/11/diagnostico-y-tipos-de-diagnostico.html>
- Fernandez, D. A. (1999). *Fundamentos y papel actual de la política económica*. Ediciones Pirámide, 1999.
- Fleitman, J. (1997). *eumed*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html>
- Florez, L. S. (27 de Octubre de 2008). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=329027263004>
- Galán, M. (29 de Mayo de 2009). *Metodología de la investigación de los resultados*. Obtenido de Entrevista en investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Garcia. (2015). *Políticas financieras de la empresa*. Cali.
- Garzon, K. (2019). *Política contable y procedimientos para la gestión de cartera para la empresa Procafecol S.A*. Bogotá: Universidad Agustiniana.
- Gerencia.com. (30 de Agosto de 2019). *Provisión de cartera en el impuesto a la renta*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/provision-de-cartera.html>
- gerencie.com. (2019). *Rotación de cartera*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>
- Grupo Empresarial Ltda. (2012). *Grupo Empresarial Ltda*. Obtenido de <http://www.grupoempresariales.com/blog/?p=426>
- Guerrero, S. (2010). *Administración de cartera en el sector de plasticos (Master's thesis, Maestría en Administración)*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/8898/u263504.pdf?sequence=1>
- Guzmán. (2015). *La información economico-financiera*. Cali. Recuperado el 14 de enero de 2021, de <https://core.ac.uk/197081365.pdf>
- Hernandez, R. M. (2009). Un modelo con enfoque estratégico para las finanzas latinoamericanas. *Revista Pensamiento Actual, Universidad de Costa Rica*, 14.

POLÍTICAS DE CARTERA

- Herrera Monterroso, H. E. (19 de febrero de 2007). Obtenido de Diagnóstico administrativo:
<https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>
- Hurtado Briceño, A. J. (2018). *Análisis de la Coyuntura*. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- I.U. Escolme. (2015). *administracion de cartera*. Obtenido de Institución Universitaria Escolme:
www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido
- Jean, P. T. (1994). *eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/diagnostico.html>
- Kemmis, S. (1986). Una aproximación crítica a la teoría y la práctica. *La investigación-acción en la formación del profesorado*, 140-166.
- Kuhn, T. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*. Chigago, Estados Unidos: Universidad de Chicago.
- Kuhn, T. (2014). Un homenaje de despedida. *Revista de Historia de la Psicología*, 35(2), 65-92., 28.
- LEAN, P. (24 de NOVIEMBRE de 2014). *PROGRESSA LEAN*. Obtenido de
<https://www.progressalean.com/la-importancia-de-un-buen-diagnostico/>
- Lipfert. (1987). *Sector financiero en el futuro*.
<https://www.afi.es/webAfi/descargas/1410874/1448777/las-tic-y-el-sector-financiero-del-futuro.pdf>. Recuperado el 17 de enero de 2021, de
<https://www.afi.es/webAfi/1410874/1448777/el-sector-financiero-del-futuro>
- Lozano, G. (2017). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química s.a.* Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ludeña, J. A. (21 de 05 de 2021). *Política crediticia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/politica-crediticia.html>
- Martínez Barrientos, M. (2009). *INSTITUTO PEDAGÓGICO DE ESTUDIOS DE POSGRADO*. Obtenido de
<https://www.monografias.com/trabajos96/diagnostico-investigacion/diagnostico-investigacion.shtml>
- Martínez, C. V. (2008). *El diagnóstico administrativo en la planeación estratégica*. Mexico D.F.: UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL.
- Merchan, S. (2018). *Análisis financiero y propuesta de políticas financieras para la toma de decisiones gerenciales de una empresa distribuidora de papelería y útiles de oficina*. Obtenido de
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/44a41a44-9656-4686-92a4-40811a293eab/content>
- Meza, A. L. (2009). *Infosol.com.mx*. Obtenido de <https://www.infosol.com.mx/miespacio/el-diagnostico-organizacional-elementos-metodos-y-tecnicas/>
- Ministerio de Educación. (2016). *Guía para el Diagnóstico Institucional*. Obtenido de Ministerio de Educación, Republica de Chile:

POLÍTICAS DE CARTERA

- http://subvenciones.mineduc.cl/zp_comunidad/PlanesMejoramientoEducativo/DocumentosOrientacionPlanesMejoramientoEducativo2013/Guia_para_el%20Diagnostico_Institucional_Formulario.pdf
- Molina, M. M. (2013). *Análisis e interpretación de los estados financieros*. Editorial Grafica Bernilla.
- Muñeton, V. L. (Marzo de 2013). *Gestión Compartida S.A.S.* Obtenido de <https://www.gestioncompartida.com/Blog/manejo-inteligente-de-cartera.html>
- NIIF para las Pymes sección 10. (2009). *Políticas contables, estimaciones y errores IASCF*. Obtenido de [http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/10-NIIF-para-las-PYMES-\(Norma\)_2009-POL%C3%8DTICAS%20CONTABLES,%20ESTIMACIONES%20Y%20ERRORES.pdf](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/10-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-POL%C3%8DTICAS%20CONTABLES,%20ESTIMACIONES%20Y%20ERRORES.pdf)
- Portafolio. (Agosto de 2008). *Empresas portafolios*. Obtenido de https://empresas.portafolio.co/OXYCENTER-HOME-CARE-SAS.html#evol_ventas
- Puerta, E. S. (1984). *Cálculo y contabilización de la provisión de cartera*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/unidad4_calculo_contab_provision_cartera.pdf
- rcnradio. (30 de octubre de 2018). *RCN radio*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/economia/el-70-de-las-pymes-en-colombia-fracasan-en-los-primeros-cinco-anos>
- Reinhart, C. (15 de Octubre de 2020). *Banco de Desarrollo de America Latina*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/10/credito-y-recuperacion-economica/>
- Revelo, s. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán*. Tulcal: Universidad de los Andes.
- Ricoy, C. (2006). *Universidad Federal de Santa Maria*. Obtenido de Contribución sobre los paradigmas de investigación: <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rivera, J. P. (Agosto de 2019). *Elementos de una Política de Crédito*. Obtenido de <https://www.interia.com.co/elementos-de-una-politica-de-credito-Escritos-2/>
- Ron, H. (2010). *RON HENRRY*. Obtenido de <https://ron-henry.com/es/toma-de-decisiones-financieras-mejorar-utilizando-modelos/>
- Sampieri. (2006). *Metodología de la investigación 4ta Edition*. Mc Graw Hill Editorial.
- Sampieri, R. H. (2008). *Metodologia de la investigacion 6 edicion*. Mexico D.C.: Mc Graw Hill Editorial.
- Sampieri, R. H. (2008). *Metodología de la investigación 6ta Edición*. Mexico D.C.: Mc Graw Hill Editorial.
- Sanchez, A. (2018). *Diseño de políticas de recaudo de cartera para la empresa Aduanamientos & Logística S.A.S.* Bogotá: Corporacion universitaria minuto de Dios.
- Sánchez, M. (1995). Obtenido de Diagnóstico Curricular.: <https://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/12/diagnostico-educacion.html>
- Schneider. (1992). *Análisis de las dificultades financieras de la empresa*. ECOE ediciones.
- Serra, A. J. (2011). *Análisis de la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones contables y errores*.

POLÍTICAS DE CARTERA

Sharpe, W. (1979). *Portfolio Theory & Capital Market*. C.N. York: Portfolio Theory & Capital Market.

Sierra, V. (2017). *Administración de cartera de la empresa comercializadora Emanuel ubicada en el municipio de San Gil – Práctica Profesional*. San Gil, Santander: Unidades Tecnológicas de Santander.

Taylor, F. (2016). *Los recursos humano.com*. Obtenido de Teoría Clásica de Teylor:
<https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-taylor/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20administraci%C3%B3n,del%20trabajo%20y%20los%20trabajadores.&text=Se%20llama%20teor%C3%ADa%20cient%C3%ADfica%2C%20por,lograra%20una%20gran%20eficiencia%20indu>

Trader Studio. (2019). *Rentabilidad de la cartera*. Obtenido de <https://traders.studio/rentabilidad-de-la-cartera/>

Van Horne, J. C. (2018). *Fundamentos de Administracion Financiera*.

Velasquez, O. F. (2016). *RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA CARTERA DE LOS BANCOS Y LOS CLICLOS ECONOMICOS EN COLOMBIA*. Obtenido de
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9755/Veronica_NGPalacio_Felipe_Velasquez_Olarte_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=

Vergara, G. (2014). *Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del cantón Milagro*. Milagro, Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Weston, J. F. (2005). *Teoría financiera y política empresarial*. Boston, Estados Unidos: Pearson Addison Wesley.

Apéndice



Oxycenter Home Care S.A.S
900.185.047-4

Cartago Valle, 29 de junio de 2021

Señores:
UNIVERSIDAD DEL VALLE
Campus del Rosario
Cartago Valle del Cauca

Asunto: Solicitud Estudiantes Practica empresarial

Cordial saludo.

La empresa OXYCENTER HOME CARE SAS identificada con NIT 900.185.047-4 del municipio de Cartago Valle del Cauca, solicita a la institución de educación superior, que los estudiantes **Sebastián Rojas Rincón** CC 1.112.786.062 con código de estudiante 201661180-3841 y **John Edwin Gil Torres** CC 14.571.726 con código de estudiante 201661185-3841, del programa de contaduría pública realicen su trabajo de grado en modalidad de práctica empresarial, la cual se enfocara en el área contable, realizando un manual de políticas de cartera para la toma de decisiones gerenciales, desde el mes de junio al mes de octubre 2021.

Con el mejor ánimo de servicio y colaboración.


Jorge Adrian Henao Henao
CC 9.860.193
Gerente y Representante Legal

Calle 1 N° 10-96 Variante vía Cali
Tel. (092) 2144842 - 3013374169
Cartago – Valle de Cauca

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
2. Concepto 02 Actualización			4. Número de formulario 14741919329		
					
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9 0 0 1 8 5 0 4 7		6. DV 4	12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Tulú		14. Buzón electrónico 2 1
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica		25. Tipo de documento 1		26. Número de identificación 14741919329	
27. Fecha expedición 1 1 2021		28. País COLOMBIA		29. Departamento Valle del Cauca	
30. Ciudad/Municipio Cartago		31. Primer apellido OXYCENTER		32. Segundo apellido HOME CARE	
33. Primer nombre S.A.S.		34. Otros nombres S.A.S.		35. Razón social OXYCENTER HOME CARE S.A.S.	
36. Nombre comercial OXYCENTER HOME CARE S.A.S.		37. Sigla S.A.S.		38. País COLOMBIA	
39. Departamento Valle del Cauca		40. Ciudad/Municipio Cartago		41. Dirección principal CL 1 10 96	
42. Correo electrónico contabilidad@oxycenter.co		43. Código postal 760000		44. Teléfono 1 2 1 4 4 8 4 2	
45. Teléfono 2 3 0 0 8 1 4 9 2 8 9		CLASIFICACIÓN			
Actividad económica				Ocupación	
46. Código 2 1 0 0		47. Fecha inicio actividad 2 0 0 7 1 1 0 6		48. Código 4 6 5 9	
49. Fecha inicio actividad 2 0 2 0 0 1 0 1		50. Código 5 2 1 0		51. Código 2	
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
52. Código 5 7 1 0 1 4 2 4 8 5 2					
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 07- Retención en la fuente a título de renta 10- Obligado aduanero 14- Informante de exógena 42- Obligado a llevar contabilidad 48- Impuesto sobre las ventas - IVA 52- Facturador electrónico					
Obligados aduaneros			Exportadores		
54. Código 2 3 2 2			55. Forma 1		
56. Tipo 1			57. Modo 1		
58. CPC 1			59. CPC 1		
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación					
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos SI ☐ NO ☒		60. No. de Folios: 0		61. Fecha 2021-02-17/09:17:26	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016 Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre HENAO PRECIADO JORGE ADRIAN 985. Cargo Representante legal Certificado		

POLÍTICAS DE CARTERA

 CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO	CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO OXYCENTER HOME CARE S.A.S. Fecha expedición: 2021/08/21 - 11:37:27 **** Recibo No. 5000268637 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210821-0004
	CODIGO DE VERIFICACIÓN UDEPKUPUDj

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS.

Con fundamento en las matrículas e inscripciones del Registro Mercantil,

CERTIFICA

NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: OXYCENTER HOME CARE S.A.S.
ORGANIZACIÓN JURÍDICA: SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA
CATEGORÍA : PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL
NIT : 900185047-4
ADMINISTRACIÓN DIAN : PEREIRA
DOMICILIO : CARTAGO

MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN

MATRÍCULA NO : 73243
FECHA DE MATRÍCULA : AGOSTO 17 DE 2012
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2021
FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA : FEBRERO 11 DE 2021
ACTIVO TOTAL : 1,442,089,000.00
GRUPO NIIF : GRUPO II

UBICACIÓN Y DATOS GENERALES

DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL : CL 1 NRO. 10-96
MUNICIPIO / DOMICILIO: 76147 - CARTAGO
TELÉFONO COMERCIAL 1 : 2144842
TELÉFONO COMERCIAL 2 : NO REPORTÓ
TELÉFONO COMERCIAL 3 : 3008149289
CORREO ELECTRÓNICO No. 1 : contabilidad@oxycenter.co

DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL : CL 1 NRO. 10-96
MUNICIPIO : 76147 - CARTAGO
TELÉFONO 1 : 2144842
TELÉFONO 3 : 3008149289
CORREO ELECTRÓNICO : contabilidad@oxycenter.co

NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **SI AUTORIZO** para que me notifiquen personalmente a través del correo electrónico de notificación : contabilidad@oxycenter.co

CERTIFICA - ACTIVIDAD ECONÓMICA

ACTIVIDAD PRINCIPAL : C2100 - FABRICACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, SUSTANCIAS QUIMICAS MEDICINALES
 PRODUCTOS BOTANICOS DE USO FARMACEUTICO
ACTIVIDAD SECUNDARIA : G4659 - COMERCIO AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO N.C.P.

CERTIFICA - CONSTITUCIÓN

POR ACTA NÚMERO 1 DEL 06 DE NOVIEMBRE DE 2007 DE LA JUNTA DE SOCIOS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13142 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, SE INSCRIBE : LA CONSTITUCIÓN DE PERSONA JURIDICA DENOMINADA CDP-PEREIRA LTDA.

CERTIFICA - CAMBIOS DE DOMICILIO

POR ACTA NÚMERO 4 DEL 30 DE JULIO DE 2012 SUSCRITA POR ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13141 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, SE INSCRIBE EL

POLÍTICAS DE CARTERA

 CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO OXYCENTER HOME CARE S.A.S. Fecha expedición: 2021/08/21 - 11:37:28 **** Recibo No. S000268637 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210821-0004					
CODIGO DE VERIFICACIÓN UDEPKUPUDj					
CAMBIO DE DOMICILIO DE : PEREIRA A CARTAGO					
CERTIFICA - RELACION DE NOMBRES QUE HA TENIDO					
QUE LA PERSONA JURÍDICA HA TENIDO LOS SIGUIENTES NOMBRES O RAZONES SOCIALES					
1)	CDP-PEREIRA LTDA				
2)	G.Q.E. LTDA				
3)	OXYCENTER HOME CARE LTDA				
Actual.)	OXYCENTER HOME CARE S.A.S.				
CERTIFICA - CAMBIOS DE NOMBRE O RAZON SOCIAL					
POR ACTA NÚMERO 2 DEL 11 DE ENERO DE 2008 SUSCRITO POR LA JUNTA DE SOCIOS REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13143 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, LA PERSONA JURÍDICA CAMBIO SU NOMBRE DE CDP-PEREIRA LTDA POR G.Q.E. LTDA					
POR ACTA NÚMERO 1 DEL 01 DE JULIO DE 2009 SUSCRITO POR LA JUNTA DE SOCIOS REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13144 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, LA PERSONA JURÍDICA CAMBIO SU NOMBRE DE G.Q.E. LTDA POR OXYCENTER HOME CARE LTDA					
POR ACTA NÚMERO 3 DEL 07 DE MARZO DE 2011 SUSCRITO POR ASAMBLEA DE ACCIONISTAS REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13146 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, LA PERSONA JURÍDICA CAMBIO SU NOMBRE DE OXYCENTER HOME CARE LTDA POR OXYCENTER HOME CARE S.A.S.					
CERTIFICA - TRANSFORMACIONES / CONVERSIONES					
POR ACTA NÚMERO 3 DEL 07 DE MARZO DE 2011 SUSCRITA POR ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13146 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, SE INSCRIBE LA TRANSFORMACION : TRANSFORMACION DE SOCIEDAD LTDA A S.A.S.					
CERTIFICA - REFORMAS					
DOCUMENTO	FECHA	PROCEDENCIA	DOCUMENTO	INSCRIPCION	FECHA
AC-4	20120730	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	CARTAGO	RM09-13141	20120817
AC-2	20080111	JUNTA DE SOCIOS	PEREIRA	RM09-13143	20120817
AC-1	20090701	JUNTA DE SOCIOS	PEREIRA	RM09-13144	20120817
AC-2	20110301	JUNTA DE SOCIOS	PEREIRA	RM09-13145	20120817
AC-3	20110307	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	PEREIRA	RM09-13146	20120817
AC-3	20110804	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	PEREIRA	RM09-13147	20120817
AC-6	20190213	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	CARTAGO	RM09-14356	20190217
DP-8	20190104	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	CARTAGO	RM09-17374	20190109
CERTIFICA - VIGENCIA					
VIGENCIA: QUE EL TÉRMINO DE DURACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA ES INDEFINIDO.					
CERTIFICA - OBJETO SOCIAL					
OBJETO SOCIAL: PRODUCCION, COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION DE OXIGENO MEDICINAL; COMERCIALIZACION DE GASES MEDICINALES, GASES ESPECIALES Y DISPOSITIVOS MEDICOS; ATENCION INTEGRAL DE PACIENTES OXIGENO DEPENDIENTES; INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE REDES DE GASES MEDICINALES Y ESPECIALES Y CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD COMERCIAL CIVIL.					
CERTIFICA - CAPITAL					
TIPO DE CAPITAL	VALOR	ACCIONES	VALOR NOMINAL		
CAPITAL AUTORIZADO	20.000.000,00	50,00	400.000,00		
CAPITAL SUSCRITO	20.000.000,00	50,00	400.000,00		
CAPITAL PAGADO	20.000.000,00	50,00	400.000,00		
CERTIFICA					

CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO OXYCENTER HOME CARE S.A.S.			
 Fecha expedición: 2021/08/21 - 11:37:28 **** Recibo No. 5000268637 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210821-0004			
CODIGO DE VERIFICACIÓN UDEPKUPUDj			
REPRESENTANTES LEGALES - PRINCIPALES			
POR DOCUMENTO PRIVADO DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011 DE ACCIONISTA, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 13148 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 17 DE AGOSTO DE 2012, FUERON NOMBRADOS :			
CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION	
GERENTE	HENAO PRECIADO JORGE ADRIAN	CC 9,860,193	
CERTIFICA - FACULTADES Y LIMITACIONES			
FACULTADES DE REPRESENTANTE LEGAL. EL GERENTE ESTÁ FACULTADO PARA EJECUTAR, A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON EL OBJETO SOCIAL HASTA MIL SMLMV (1000) SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES. SERÁN FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO, LAS SIGUIENTES: A) CONSTITUIR, PARA PROPÓSITOS CONCRETOS, LOS APODERADOS ESPECIALES QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA REPRESENTAR JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE A LA SOCIEDAD. B) CUIDAR DE LA RECAUDACIÓN E INVERSIÓN DE LOS FONDOS SOCIALES. C) ORGANIZAR ADECUADAMENTE LOS SISTEMAS REQUERIDOS PARA LA CONTABILIZACIÓN, PAGOS Y DEMÁS OPERACIONES DE LA SOCIEDAD. D) VELAR POR EL CUMPLIMIENTO OPORTUNO DE TODAS LAS OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD EN MATERIA IMPOSITIVA. E) CERTIFICAR CONJUNTAMENTE CON EL CONTADOR DE LA COMPAÑÍA LOS ESTADOS FINANCIEROS EN EL CASO DE SER DICHA CERTIFICACIÓN EXIGIDA POR LAS NORMAS LEGALES. F) DESIGNAR LAS PERSONAS QUE VAN A PRESTAR SERVICIOS A LA SOCIEDAD Y PARA EL EFECTO CELEBRAR LOS CONTRATOS QUE DE ACUERDO A LAS CIRCUNSTANCIAS SEAN CONVENIENTES; ADEMÁS, FIJARÁ LAS REMUNERACIONES QUE LES CORRESPONDAN, DENTRO DE LOS LÍMITES ESTABLECIDOS EN EL PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS Y EGRESOS. G) CELEBRAR LOS ACTOS Y CONTRATOS COMPRENDIDOS EN EL OBJETO SOCIAL DE LA COMPAÑÍA Y NECESARIOS PARA QUE ÉSTA DESARROLLE PLENAMENTE LOS FINES, PARA LOS CUALES HA SIDO CONSTITUIDA. H) CUMPLIR LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE CORRESPONDAN SEGÚN LO PREVISTO EN LAS NORMAS LEGALES, EN ESTOS ESTATUTOS Y QUE SEAN COMPATIBLES CON EL CARGO. PARÁGRAFO. EL GERENTE QUEDA FACULTADO PARA CELEBRAR ACTOS Y CONTRATOS, EN DESARROLLO DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD, CON ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADA Y MIXTAS.			
CERTIFICA			
REVISOR FISCAL - PRINCIPALES			
POR ACTA NÚMERO 7 DEL 01 DE ABRIL DE 2021 DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, REGISTRADO EN ESTA CÁMARA DE COMERCIO BAJO EL NÚMERO 19516 DEL LIBRO IX DEL REGISTRO MERCANTIL EL 25 DE MAYO DE 2021, FUERON NOMBRADOS :			
CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION	T. PROF
REVISOR FISCAL	ARROYAVE MIRANDA JAIRO ALEXANDER	CC 10,003,761	185731-T
CERTIFICA - ESTABLECIMIENTOS			
QUE ES PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO EN LA JURISDICCIÓN DE ESTA CÁMARA DE COMERCIO:			
*** NOMBRE ESTABLECIMIENTO : OXYCENTER CARTAGO MATRICULA : 68840 FECHA DE MATRICULA : 20110328 FECHA DE RENOVACION : 20210211 ULTIMO AÑO RENOVADO : 2021 DIRECCION : CL 1 NRO. 10-96 MUNICIPIO : 76147 - CARTAGO TELEFONO 1 : 2144842 TELEFONO 3 : 3008149289 CORREO ELECTRONICO : contabilidad@oxycenter.co ACTIVIDAD PRINCIPAL : C2100 - FABRICACION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS, SUSTANCIAS QUIMICAS MEDICINALES PRODUCTOS BOTANICOS DE USO FARMACEUTICO ACTIVIDAD SECUNDARIA : G4659 - COMERCIO AL POR MAYOR DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO N.C.P. VALOR DEL ESTABLECIMIENTO : 1,442,089,000			
INFORMA - TAMAÑO DE EMPRESA			
De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es PEQUEÑA EMPRESA			
Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:			

POLÍTICAS DE CARTERA

 CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO	CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO OXYCENTER HOME CARE S.A.S. Fecha expedición: 2021/08/21 - 11:37:28 **** Recibo No. 5000268637 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20210821-0004
CODIGO DE VERIFICACIÓN UDEPKUPUDj	
Ingresos por actividad ordinaria : \$2,665,663,000 Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el periodo - CIIU : C2100	
CERTIFICA	
LA INFORMACIÓN ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRÍCULA Y RENOVACIÓN DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE	
CERTIFICA	
DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS. EL DÍA SÁBADO NO SE DEBE CONTAR COMO DÍA HÁBIL.	
VALOR DEL CERTIFICADO : \$6,200	
CERTIFICADO EXPEDIDO A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS VIRTUALES (SII)	
IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.	
La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.	
No obstante, si usted va a imprimir este certificado, lo puede hacer desde su computador, con la certeza de que el mismo fue expedido a través del canal virtual de la cámara de comercio y que la persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado impreso, puede verificar por una sola vez el contenido del mismo, ingresando al enlace https://sicartago.confecamaras.co/cv.php seleccionando la cámara de comercio e indicando el código de verificación UDEPKUPUDj	
Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.	
La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.	
	
*** FINAL DEL CERTIFICADO ***	

POLÍTICAS DE CARTERA

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **9.860.193**

HENAO PRECIADO
APELLIDOS

JORGE ADRIAN
NOMBRES

[Signature]
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **15-MAY-1985**

CUCUTA
(NORTE DE SANTANDER)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.75
ESTATURA

O+
G.S. RH

M
SEXO

21-MAY-2003 PEREIRA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Signature]
REGISTRADORA NACIONAL
ALMADEATRIZ RENDIÑO LOPEZ

INDICE DERECHO



P-2400100-54117181-M-0009860193-20030821 0012603233A 01 148911140







UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
PRÁCTICA EMPRESARIAL 802067M

BITÁCORA 1
TRABAJO DE CAMPO – ORIENTACIÓN CON LA EMPRESA

FECHA DE ACTIVIDAD	TEMA ABORDADO	OBSERVACIONES RETROALIMENTACIÓN	COMPROMISOS
8 de junio del 2021	Se solicitó por medio de un oficio la intención de un aporte académico en la empresa Oxycenter Home Care SAS.	Concretar fechas para realizar la visita a la empresa.	Realizar un acercamiento a la entidad, y realizar una reunión con el gerente y representante legal.
15 de junio del 2021	Acercamiento a la empresa Oxycenter Home Care S.A.S	Se realiza la entrevista al gerente y representante legal, donde se expresa el objetivo que pretende desarrollar por medio de una practica empresarial	Se establece un compromiso con la empresa, para estructurar y crear unas políticas de Cartera que ayude a la toma de decisiones por parte de gerencia.
21 de junio del 2021	Reunión Con las directivas de la empresa.	Se divulga la actividad principal y los objetivos que tiene la organización, las metas a corto y mediano plazo.	Se documenta la información suministrada por parte de la empresa.
28 de junio del 2021	Documentación legal.	Se realiza una reunión con el jurídico de la empresa para verificar la documentación legal se encuentre al día.	Se pide copia de la documentación legal principal de la empresa (Rut, Cedula R.P.L y cámara de comercio).


Firma del Estudiante


Firma del Estudiante



Firma Representante Legal

POLÍTICAS DE CARTERA



UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
PRÁCTICA EMPRESARIAL 802067M

BITÁCORA 2
TRABAJO DE CAMPO – ORIENTACIÓN CON LA EMPRESA

FECHA DE ACTIVIDAD	TEMA ABORDADO	OBSERVACIONES RETROALIMENTACIÓN	COMPROMISOS
06 de julio del 2021	Reunión jefe financiero y contador	Se realiza la reunión con las personas encargadas del área financiera, donde contaron como se estaban llevando los procesos con los clientes y la determinación de cupo de crédito.	Se entregan los procesos que realiza la empresa en esta área determinada.
12 de julio del 2021	Revisión de documentos de la selección y evaluación de clientes.	Se analizan los documentos que tiene la empresa para determinar, los cupos de créditos otorgados, como también el cobro de cartera.	Se determinó que la empresa no tiene un control para el recaudo de cartera vencido, ni tampoco la verificación para establecer los cupos de crédito.
19 de julio 2021	Reunión con el jefe de Cartera	Se realiza un acercamiento con el jefe del área de cartera, para saber cómo se está realizando el recaudo de las cuentas por cobrar.	Se documenta los procesos que hace el empleado para hacer el debido cobro a los clientes que cuenta con una cartera vencida, y determinar acciones de mejora.
26 de julio del 2021	Reunión con el jefe Financiero	Se entrevista al jefe financiero para saber cómo se realizan los procesos de conciliaciones de cartera, con aquellos clientes con más de 90 días de cartera vencida.	Se documenta los procedimientos que está realizando el encargado, para determinar acciones de mejora.


Firma del Estudiante


Firma del Estudiante



Firma Representante Legal

POLÍTICAS DE CARTERA

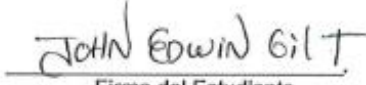


UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
PRÁCTICA EMPRESARIAL 802067M

BITÁCORA 3
TRABAJO DE CAMPO – ORIENTACIÓN CON LA EMPRESA

FECHA DE ACTIVIDAD	TEMA ABORDADO	OBSERVACIONES RETROALIMENTACIÓN	COMPROMISOS
02 de agosto 2021	Clientes y Cartera	Se realiza una reunión con el jefe de cartera donde se le entregan unas pautas de cómo se mejoraría el recaudo de cartera como también el otorgamiento de cupos de crédito.	Se analizan las mejoras para el proceso del área de cartera, e implementarlo por parte del encargado
12 de agosto 2021	Políticas de cartera	Se hace una reunión con las directivas de la organización para dar a conocer la necesidad que se tiene, de establecer unas políticas de cartera, para que la empresa cuente con una cartera sana.	Se toman evidencias de las opiniones y sugerencias que tienen las directivas, para la creación de dichas políticas.
17 de agosto 2021	Aportes y sugerencias	Se reúnen con los encargados directos del área de cartera, para recibir por parte de ellos, sugerencias y aportes para la creación de unas políticas de cartera.	Crear las políticas de cartera tomando como base las pautas suministradas por los directivos del área de cartera, y otros aportes como sugerencias.


Firma del Estudiante


Firma del Estudiante


Firma Representante Legal



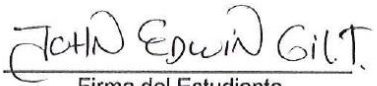
UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
PRÁCTICA EMPRESARIAL 802067M

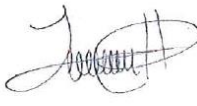
BITÁCORA 4

TRABAJO DE CAMPO – ORIENTACIÓN CON LA EMPRESA

FECHA DE ACTIVIDAD	TEMA ABORDADO	OBSERVACIONES RETROALIMENTACIÓN	COMPROMISOS
23 de noviembre 2021	Creación de las preguntas para la realización del diagnóstico.	Se hace una lista de chequeo con los procedimientos que se deben tener en cuenta durante este proceso.	Realizar entrevistas a las personas que tienen relación con el área de cartera de la empresa.
13 de diciembre 2021	Entrevista sobre el proceso del área de cartera y demás procesos que tiene relación con esta.	Se realiza una reunión con el gerente, el jefe financiero, administrativo y de cartera, responsable de facturación auxiliar contable, para conocer por medio de la entrevista de cómo son llevados los procesos.	Se documentó la entrevista para realizar el diagnóstico de cómo se llevan a cabo el proceso de cartera de la empresa.
20 de diciembre 2021	Identificación de factores internos y externos por medio de una matriz DOFA	Se crea una matriz DOFA, en donde evidencia aquellas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en las que está sometida la empresa	Se analizan los resultados arrojados y se crean estrategias que apoyan las falencias evidenciadas.
10 de enero 2022	Divulgación de los resultados arrojados del diagnóstico y de la matriz DOFA	Se realiza una reunión con el gerente y jefe financiero, mostrando los resultados que arrojaron la entrevista grupal y la matriz DOFA.	Se llega a la conclusión de la necesidad de la creación de unas políticas de crédito y cartera para la empresa.


Firma del Estudiante


Firma del Estudiante


Firma Representante Legal

POLÍTICAS DE CARTERA

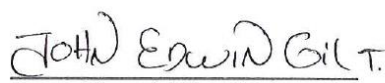


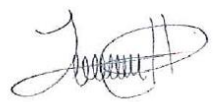
UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
PRÁCTICA EMPRESARIAL 802067M

BITÁCORA 5**TRABAJO DE CAMPO – ORIENTACIÓN CON LA EMPRESA**

FECHA DE ACTIVIDAD	TEMA ABORDADO	OBSERVACIONES RETROALIMENTACIÓN	COMPROMISOS
17 de enero 2022	Análisis de la cartera general de la empresa.	Se realiza una reunión con el jefe de cartera donde se evalúa el estado de la cartera que tiene la organización	Se documenta el resultado de la evaluación de esta cartera.
31 de enero 2022	Bosquejo del manual de políticas de cartera y de crédito.	Se realiza una reunión con el jefe financiero y de cartera para recibir aportes para la creación de dicho manual.	Se documenta los aportes por el personal, para tener cuenta al momento de la creación del manual de políticas.
15 de febrero 2022	Entrega del manual al jefe financiero y de cartera para revisión.	se entrega el manual a los jefes relacionados para dar un visto bueno sobre el manual de políticas de créditos y cartera.	Se tienen en cuenta las recomendaciones aportadas por los dos profesionales.
19 de febrero 2022	Divulgación del manual al comité de cartera.	Se hace la presentación del manual, al gerente general, jefe financiero, administrativo y de cartera, responsable de facturación y auxiliar contable, con el fin de que se aplique y contribuyendo a la mejora en cuanto la liquidez de la empresa.	Entrega del manual de políticas de crédito y cartera


Firma del Estudiante


Firma del Estudiante


Firma Representante Legal

POLÍTICAS DE CARTERA

 OXYCENTER ¡Su Mejor Aliado! CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SITUACIÓN PROCESO CARTERA Y CREDITO OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900,185,047-4 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA  Universidad del Valle						
No	CRITERIO	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un manual o procedimiento para los despachos de pedido?	X		Procedimiento de despacho de mercancías	Recepción	El manual actualmente se encuentra vigente y es el que se utiliza
2	¿Se realizan los despachos únicamente con base a las órdenes de pedido?	X		Remisiones de salida	Recepción	Todo despacho solo tiene orden de salida si tiene diligenciado este formato.
3	¿Después del envío y entrega del pedido, es enviada una copia de la remisión de salida directamente al departamento de facturación?	X		Remisión de salida	Recepción	Con este documento se hace la respectiva factura
4	¿Todas las remisiones de salida son controladas numéricamente por el departamento de contabilidad?	X		Remisión de salida	Auxiliar Contable	Se lleva un consecutivo para su respectivo control
5	¿Las funciones del área de facturación son independientes de recepción, contabilidad y cartera?		X	Manual de funciones	Auxiliar contable	La misma persona que factura es quien realiza el respectivo cobro
6	¿Las facturas de venta son electrónicas y cuentan con la resolución de la DIAN?	X		Factura	Auxiliar contable	Cuenta con la debida resolución.
7	¿Las facturas de venta son controladas numéricamente por el área de contabilidad?	X		Comprobante diario de facturación	Auxiliar contable	Se realiza el control constantemente
8	¿El área de facturación envía constantemente copias de las facturas directamente al área de cartera?	X		Estado de cartera	Auxiliar contable	Una sola persona realiza las dos funciones
9	¿Se hacen informes de las facturas emitidas y enviadas al área de contabilidad?	X		Informe de facturación	Auxiliar contable	Este informe es presentando de igual manera al gerente de la empresa

POLÍTICAS DE CARTERA

 CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SITUACIÓN PROCESO CARTERA Y CREDITO OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900,185,047-4 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA 						
10	¿Se confrontan las facturas de venta con las remisiones de salida para verificar que todos los pedidos enviados hayan sido facturados?	X		Comparativo remisión de salida con factura	Recepción y auxiliar contable	Al final de mes se hace un informe de movimiento de cilindros y debe coincidir con lo facturado.
11	¿Las facturas de venta son revisadas en cuanto a su exactitud en, cantidades, y precios?	X		Remisión de salida contra factura	Auxiliar contable	Al momento del envío de las facturas son enviadas las copias de las remisiones de salida
12	¿La factura de venta es debidamente aceptada por el cliente?	X		N/A	N/A	Ya que por medio de la facturación electrónica, la factura llegara directamente al cliente.
13	¿Se registran y reportan las facturas de venta el mismo día en que fue entregado el producto, o más tardar el siguiente día?	X		Factura	Auxiliar contable	Se registra al día siguiente ya que el personal logístico entrega la documentación al siguiente día.
14	¿Todos los asientos contables por cliente, son registrados únicamente con base en copias de las facturas de ventas, recibos de caja y otros documentos debidamente autorizados?	X		Comprobantes contables	Auxiliar contable	Como todo se hace desde el sistema automáticamente todo queda registrado.
15	¿El área de contabilidad controla numéricamente la emisión de notas de crédito y se verifica que estén debidamente soportadas?	X		Notas de Crédito	Auxiliar contable	Para la creación de este respectivo documento se verifica cual fue la novedad para realizar el descuento en la factura
16	¿La generación de notas de crédito por devoluciones, rebajas y no aceptación por parte del cliente, son aprobadas por un empleado que no tenga injerencia en el recibo y contabilización de pagos de clientes, o de cualquier otro ingreso de la empresa?		X	Notas crédito	Auxiliar contable	Este proceso lo realiza la misma persona que realiza la factura y hace el cobro de la cartera

POLÍTICAS DE CARTERA

 OXYCENTER ¡Su Mejor Aliado! CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SITUACIÓN PROCESO CARTERA Y CREDITO OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900,185,047-4 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA  Universidad del Valle						
17	¿La documentación física está archivada en un lugar adecuado y asequible al personal del área ?	X		N/A	Recepción	Se encuentran en cajas separadas por mes y clase de comprobantes
18	¿Existe un manual o un procedimiento para el otorgamiento de crédito?.		X	N/A	N/A	No existe un documento o soporte donde verifique o se le de crédito a los clientes
19	¿Existen un comité de crédito (análisis del cliente)?		X	N/A	N/A	Como el proceso nunca se ha estructurado no se ha delegado una persona responsable de esta función
20	¿Se Tiene funciones y protocolos establecidas ?		X	N/A	N/A	No existen unos protocolo establecidos en cuanto a este comité ya que no existe.
21	¿Existen unas políticas definidas en cuanto a los tiempos o plazos de los créditos otorgados?		X	N/A	N/A	No existe unas políticas definidas, es por esto el objetivo del trabajo de investigación
22	¿Las personas autorizadas para aprobar los crédito son independientes del área de ventas, de cartera, o contabilidad?		X	N/A	N/A	No existe unas políticas definidas, es por esto el objetivo del trabajo de investigación
23	Al otorgar un crédito, ¿se firma letra de cambio o pagaré, se dispone de una carpeta del cliente?		X	N/A	N/A	Cuando se otorgan créditos no se exige ningún documento que sea soporte y tampoco existe una carpeta del cliente
24	¿Para la asignación del cupo de crédito, se pide al cliente estados financieros y certificaciones comerciales que lo respalden?		X	N/A	N/A	No se solicita ni se exige ningún documento para el otorgamiento del crédito
25	¿Los créditos otorgados cuentan con garantías legales que soporten lo adeudado?		X	N/A	N/A	No se cuentan con unas garantías legales para estos que respalden los créditos

POLÍTICAS DE CARTERA

 OXYCENTER ¡Su Mejor Aliado! CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SITUACIÓN PROCESO CARTERA Y CREDITO OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900,185,047-4 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA  Universidad del Valle						
26	¿Las cuentas por cobrar son registradas debidamente?	X		Comprobante diario de facturación	Auxiliar contable	Se realiza controles constantes
27	¿Se generan regularmente balances de prueba de las cuentas por cobrar?		X	Balances de pruebas	Contador	No se realizar este proceso
28	¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X		Cuentas por cobrar	Jefe financiero	se realiza de una manera general pero no se cumple con todos los requisitos
29	¿Dichos informes son revisados por las directivas para tomar decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas?		X	Cuentas por cobrar	Jefe financiero	Estos informes no son tenidos en cuenta ya que no son detallados y no informan completamente .
30	¿Se realiza seguimiento a las cuentas por cobrar?	X		Cartera	Auxiliar contable	Se realiza de una manera parcial y muy general sin detallar en carteras vencidas
31	¿Se cuenta con un manual o procedimiento de cobranza o recaudo?		X	N/A	N/A	No se evidencia una manual que sea de apoyo para este proceso
32	¿Qué medio se utiliza para el cobro de cartera?	X		Correo electrónico y llamadas telefónicas	Auxiliar contable	Cuando se cree que sea necesario
33	¿Se ejecuta conciliaciones de cartera periódicamente?		X	Seguimiento y depuración de cartera	Auxiliar contable	No se realiza este proceso por el poco tiempo que tiene el encargado del área.
34	¿Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del área de cartera?		X	N/A	Auxiliar contable	La misma persona que se le informa sobre este suceso es quien realiza el respectivo cambio
35	¿Se realiza suspensión de servicio por mora?		X	Acta de suspensión	Jefe financiero	Se realizaba pero por decisiones gerenciales no se volvieron a ejecutar estas actas

POLÍTICAS DE CARTERA

 OXYCENTER ¡Su Mejor Aliado! CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SITUACIÓN PROCESO CARTERA Y CREDITO OXYCENTER HOME CARE S.A.S 900,185,047-4 CARTAGO – VALLE DEL CAUCA  Universidad del Valle						
36	¿Se realizan acuerdos de pagos cuando existen cuentas de cobro vencidas?	X		Acuerdos de pagos	Jefe financiero	No se realiza con todos los clientes
37	¿Con que periodicidad se realiza el castigo de cartera a aquellas cuentas de difícil cobro?	X		N/A	contador	Se realiza de manera anual
38	¿Existe un procedimiento para el cobro pre-jurídico?		X	N/A	N/A	No existen los parámetros establecidos ni un responsable
39	¿Cuándo se agotan las vías administrativas, se procede al cobro judicial?		X	N/A	N/A	No existen los parámetros establecidos ni un responsable
40	¿Si el cobro judicial resulta poco eficiente, se ha tomado otras medidas o provisiones para cuentas incobrables?		X	N/A	N/A	No existen los parámetros establecidos ni un responsable
41	¿Al momento de la toma de decisiones por parte de gerencia, tiene en cuenta el estado de las cuentas por cobrar?		X	N/A	Gerente	No se tienen en cuenta para tomar alguna decisión
42	¿Las cuentas por cobrar han influenciado en la toma de decisiones?		X	N/A	gerente	Si por que la cartera no depurada muestra una realidad ficticia de la empresa
43	¿La gerencia hace seguimiento constante a los estados de cartera?		X	N/A	gerente	No se revisa porque no se evidencian informes detallados sobre esta situación
44	¿los estados de cartera han provocado malas decisiones en la organización?	X		Informe de cartera	Gerente	Por qué no muestra la realidad financiera de la institución
45	¿Se ha puesto en riesgo la liquidez de la empresa por cuenta de las carteras vencidas?	X		Informes de cartera	Jefe financiero	Porque es dinero que se ha dejado de recaudar.