

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA**

**YESICA DANITSA NIEVES LANDAETA  
CÓDIGO: 1117460012**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA-COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURIA PÚBLICA  
PAMPLONA-COLOMBIA  
DICIEMBRE  
2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA**

**YESICA DANITSA NIEVES LANDAETA  
CÓDIGO: 1117460012**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador  
Público**

**SUPERVISOR:  
DOC: PAOLA ANDREA ARTEAGA CIAVATO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA-COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURIA PÚBLICA  
PAMPLONA-COLOMBIA  
DICIEMBRE  
2018**

## **ABSTRACT**

### **Resumen.**

La recuperación de una cartera vencida es un procedimiento fundamental para el óptimo funcionamiento de una empresa, es por esto que todas las empresas deben tener gestiones y cobranzas que sean efectivas disminuyendo así los porcentajes de la cartera vencida buscando el aumento de los indicadores económicos de la empresa, para ello es indispensable crear modelos para mejorar esas técnicas de recuperación, estas deben ser únicas y con objetivos de acuerdo a cada necesidad; a continuación se mostrara un modelo de crédito y cobranza para mejorar la gestión de recuperación de cartera, el cual optimiza la forma de cobro categorizando los clientes, es importante que las personas encargadas del área puedan tener un mejor manejo y caracterización de cada uno de los usuarios y así mismo entender de manera profunda lo importante que es la gestión que se está realizando, al final se buscara tener un estado real de los clientes y en paralelo hacer seguimiento de los créditos otorgaos para mitigar las deudas y a su vez aumentar la intensidad de los cobros.

Palabras claves: recuperación, cartera, clientes, cobros.

### **Abstract**

The recovery of an overdue portfolio is a fundamental procedure for the optimal functioning of a company, that is why all companies must have managements and collections that are effective, thus decreasing the percentages of the overdue portfolio and thus seek the increase of economic indicators of the company, for this it is essential to create models to improve these recovery techniques, these must be unique and with objectives according to each need; Below is a credit and collection model to improve portfolio recovery management, which has a manual that optimizes the collection method by categorizing customers, it is important that the people in charge of the area can have a better management and characterization of each of the users and also deeply understand the importance of the management that is being carried out, in the end we will seek to have a real state of the clients and in

parallel to monitor the credits granted to mitigate the debts and their increase the intensity of the charges.

Keywords: Recovery, Past due portfolio, customers, collections.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

**CARTERA:** designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general

**CENTRAL DE RIESGO:** son entidades de carácter privado especializadas en el almacenamiento de datos acerca del comportamiento de pago en las obligaciones de las personas naturales o jurídicas. En estas bases de datos se registran no sólo las situaciones de incumplimiento sino la historia crediticia de quienes atienden sus obligaciones oportunamente.

**CRÉDITO:** obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Pueden ser recursos financieros o referirse a bienes y servicios.

**GARANTÍA:** son aquellas seguridades accesorias que se dan para la seguridad de una obligación. Pueden ser reales como la prenda y la hipoteca, personales como la fianza y cláusula penal, bancarias y de compañías de seguros.

**INTERÉS:** es el costo que se paga a un tercero por utilizar recursos monetarios de su propiedad. Es la remuneración por el uso del dinero.

**POLÍTICA DE CRÉDITO:** son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

**SEGMENTACIÓN DE CLIENTES:** es una técnica que se utiliza en las grandes empresas para agrupar a los clientes de tal manera que permita definir políticas de precio y condiciones comerciales diferenciadas de acuerdo a la clasificación.

## INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo se analizará de forma completa el comportamiento de pago de los clientes de la empresa, categorizando cada uno de ellos.

La característica principal del modelo, es que da la facilidad a quien lo maneje, de identificar de manera rápida todos los caracteres de los clientes para así poder otorgar/denegar los créditos, para con esto tomar medidas preventivas para el mejoramiento del funcionamiento de la cartera.

Para ver de manera profunda y entender la problemática central, es importante entender que la causa del estudio se debe a que la empresa no cuenta con un buen seguimiento de los procesos, por ende, esto se ve reflejado en falencias a la hora del recaudo del dinero y más aún al momento de hacer las revisiones e inventario de cartera.

Cabe resaltar también, la importancia fiscal que tiene el área de cartera, ya que esta está directamente relacionada con su base presupuestal, debido a esto surge el interés por el estudio del proceso de la misma; haciéndose necesario la realización y aplicación de un modelo que contribuyan a la optimización del proceso de rotación de cartera.

Lo que se quiere es diseñar un modelo de crédito y cobranza donde se clasifiquen los créditos morosos, sea desde aquellos que cuentan entre 1 a 30, 60 a 90 días de mora hasta estos que presentan inactividad en sus créditos mayor a 90 días, con la creación de este modelo la empresa podrá tener un estado real de los clientes que adeudan en créditos con la empresa y así contar con un seguimiento más estricto al saber en qué clientes se debe aumentar la intensidad de cobro antes de que este pase a un estado de crédito de difícil cobro, lo cual es el estado por el que la empresa le cuesta más recuperar su dinero debido a que los clientes cuando ya tienen intereses generados no se les ve intención de pago y se hace más difícil recuperar este capital.

# 1. Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
2. INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	9
2.1 RESEÑA HISTORICA:.....	9
2.2 ASPECTOS CORPORATIVOS .....	11
2.2.1 MISIÓN. ....	11
2.2.2 VISIÓN. ....	11
2.2.3 OBJETIVOS.....	11
2.2.4 VALORES .....	12
2.2.5 PRINCIPIOS .....	13
2.3 DIAGNOSTICO.....	14
2.3.1 ANÁLISIS DE ENTORNO INTERNO .....	14
2.3.2 Marketing .....	17
2.3.3 DOFA .....	19
2.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO:.....	20
2.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	21
2.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	22
2.6.1 TITULO DE LA PROPUESTA .....	22
2.6.2 OBJETIVO GENERAL .....	22
2.6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICO .....	22
2.6.4 JUSTIFICACION .....	23
2.6.5 CRONOGRAMA DE GANTT.....	24
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	25
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
3.1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	25

3.1.2	DELIMITACION DEL PROBLEMA .....	25
3.2	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA .....	26
3.2.1	POLITICAS DEL OTORGAMIENTO DEL CREDITO .....	27
3.2.2	ANÁLISIS DE LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES .....	28
3.3	ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO.....	28
3.3.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	28
	.....	29
3.4	ESTUDIO DEL CRÉDITO.....	30
3.4.1	Condiciones de la Venta. ....	30
3.4.2	ANÁLISIS DEL CRÉDITO.....	31
3.4.3	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	31
3.4.4	DETERMINAR EL ANÁLISIS DEL CRÉDITO. ....	33
3.5	INDICADOR DEL COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS .....	33
3.5.1	Promedio de ventas diarias del último trimestres .....	33
3.5.2	Ventas Mensuales Durante el Último Trimestre .....	34
3.5.3	Venta Total por Año .....	34
3.6	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LA GESTION DE COBRANZA .....	34
3.7	GESTIÓN DE COBRANZA.....	36
3.7.1	Gestión de cobranza. ....	36
3.7.2	Indicadores de gestión. ....	37
3.8	CRONOGRAMA DE ASIGNACION DE FUNCIONES .....	38
3.8.1	Cobranza de la cartera.....	38
4.	RECOMENDACIONES.....	40
5.	CONCLUSIONES .....	41
6.	ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	42



## 2. INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA

### DATOS DE LA ENTIDAD

<b>Razón Social</b>	COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA
<b>Nit</b>	800186618-1
<b>Actividad Económica</b>	Empresa dedicada a la venta de productos tecnológicos, para el hogar, la oficina, agrícolas y motocicletas.
<b>Ubicación</b>	Avenida Rondón No. 19-29 Arauca-Arauca
<b>Teléfono</b>	8853277
<b>Representante Legal</b>	Horquin Rolón Cárdenas

### 2.1 RESEÑA HISTORICA:



#### Logo de la Empresa

En agosto del año 1992 el señor Horquin Rolón Cárdenas, se desvinculo de COMERCIAL TODOHOGAR LTDA y con el deseo de crear una empresa líder en el comercio de Electrodomésticos en el departamento de Arauca, busca apoyo en el señor Jorge Enrique Contreras quien era propietario en ese entonces de un reconocido almacén cuyo nombre comercial era “Mil Novedades”. A finales de diciembre de 1992, la señora Evila de Cabrera ofrece en venta la mueblería LONDRES ubicada en la avenida Rondón No 19-29, instalaciones actuales de COMERCIAL ELECTROMUEBLES LTDA. Con los pocos ahorros de los señores

JORGE CONTRERAS, HORQUIN ROLON y la señora SONIA INES BERNAL NIEVES esposa del señor Contreras deciden comprar esta mueblería con el deseo y la convicción de llegar a ser los numero uno en el comercio de electrodomésticos en el departamento.

El nombre de la empresa se determina entre las siguientes propuestas: SONIBEN Y ELECTROMUEBLES, se escogió la segunda porque resumía en dos palabras la actividad comercial que era la compra y venta de electrodomésticos y muebles en general. Hoy en día COMERCIAL ELECTROMUEBLES LTDA se ha consolidado como una empresa líder tanto en la venta de electrodomésticos como en sostenibilidad, próximos a celebrar sus 25 años en el mercado araucano.

## **2.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **2.2.1 MISIÓN.**

Somos una empresa privada dedicada a la comercialización, distribución de electrodomésticos, ofreciendo y satisfaciendo el mercado municipal y regional con productos de excelente calidad, contando con un adecuado compromiso social, reconocida por la calidad humana, profesional de nuestra gente y por nuestra contribución a la comunidad.

### **2.2.2 VISIÓN.**

Para el 2023 ser una empresa líder a nivel regional y ampliar la participación en el mercado a nivel nacional en la comercialización y la distribución de productos para el hogar fortaleciéndonos como una empresa reconocida y prestigiosa de la región; a la vez ser una fuente de empleo e impulsar al pequeño comerciante, así contribuir al desarrollo del país.

### **2.2.3 OBJETIVOS.**

Orientar a nuestra empresa en función del cumplimiento de nuestra misión y la calidad del servicio, garantizando el cumplimiento y satisfacción a nuestros clientes.

- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Aumentar la rentabilidad de las ventas
- ✓ Comercializar productos que cumplan con los estándares de calidad y satisfacer necesidades de los clientes
- ✓ Aumento de la satisfacción de los clientes en el acompañamiento en garantías
- ✓ Entrega oportuna.

## 2.2.4 VALORES

**Honestidad:** Obrar con transparencia y clara orientación moral cumpliendo con las responsabilidades asignadas en el uso de la información, de los recursos materiales y financieros. Mostrar una conducta ejemplar dentro y fuera de la empresa.

**Puntualidad:** Es importante tenerlo en cuenta para nuestro equipo de trabajo y su hora de llegada o al momento de cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado, valorando y respetando el tiempo de los demás.

**Lealtad:** Somos fieles a la Compañía, buscamos su desarrollo y permanencia en el mercado.

**Responsabilidad:** Somos responsables con la sociedad y el medio ambiente hacemos ver que no nos interesa únicamente los beneficios económicos.

**Solidaridad:** Generar compañerismo y un clima de amistad, trabajando juntos para cumplir nuestra misión y encaminarnos hacia el logro de nuestra visión

**Equidad:** Otorgar a cada cual, dentro de la empresa, lo que le corresponde según sus criterios.

**Respeto:** Desarrollar una conducta que considere valorar los derechos fundamentales de los demás y de nosotros mismo. Así mismo aceptar y cumplir las leyes, y las normas sociales.

## 2.2.5 PRINCIPIOS

**Transparencia:** Actuar con claridad, rectitud y seriedad respecto al manejo de los recursos, las disposiciones legales, aplicación de la normatividad, la información y rendición de cuentas a todos los miembros de la Empresa y partes interesadas.

**Credibilidad:** Que los actos de las personas que conforman la Empresa generen y reflejen confianza en su accionar. Tener fe en la institución y la labor que realizan sus miembros.

**Compromiso:** Luchar responsablemente para que la empresa desarrolle su misión; trabaje por el cumplimiento de su visión y se consolide como una institución que represente los intereses de la región.

**Cumplimiento:** Cada miembro de la Empresa debe velar por que los compromisos que se hayan adquirido se cumplan a cabalidad en la forma y tiempo acordado.

**Superación:** Asumir que el cambio es un reto permanente, ser flexible y adaptarse a las nuevas situaciones de forma inteligente. Cada miembro debe dar lo mejor de sí para mejorar continuamente su desempeño y gestión.

## 2.3 DIAGNOSTICO

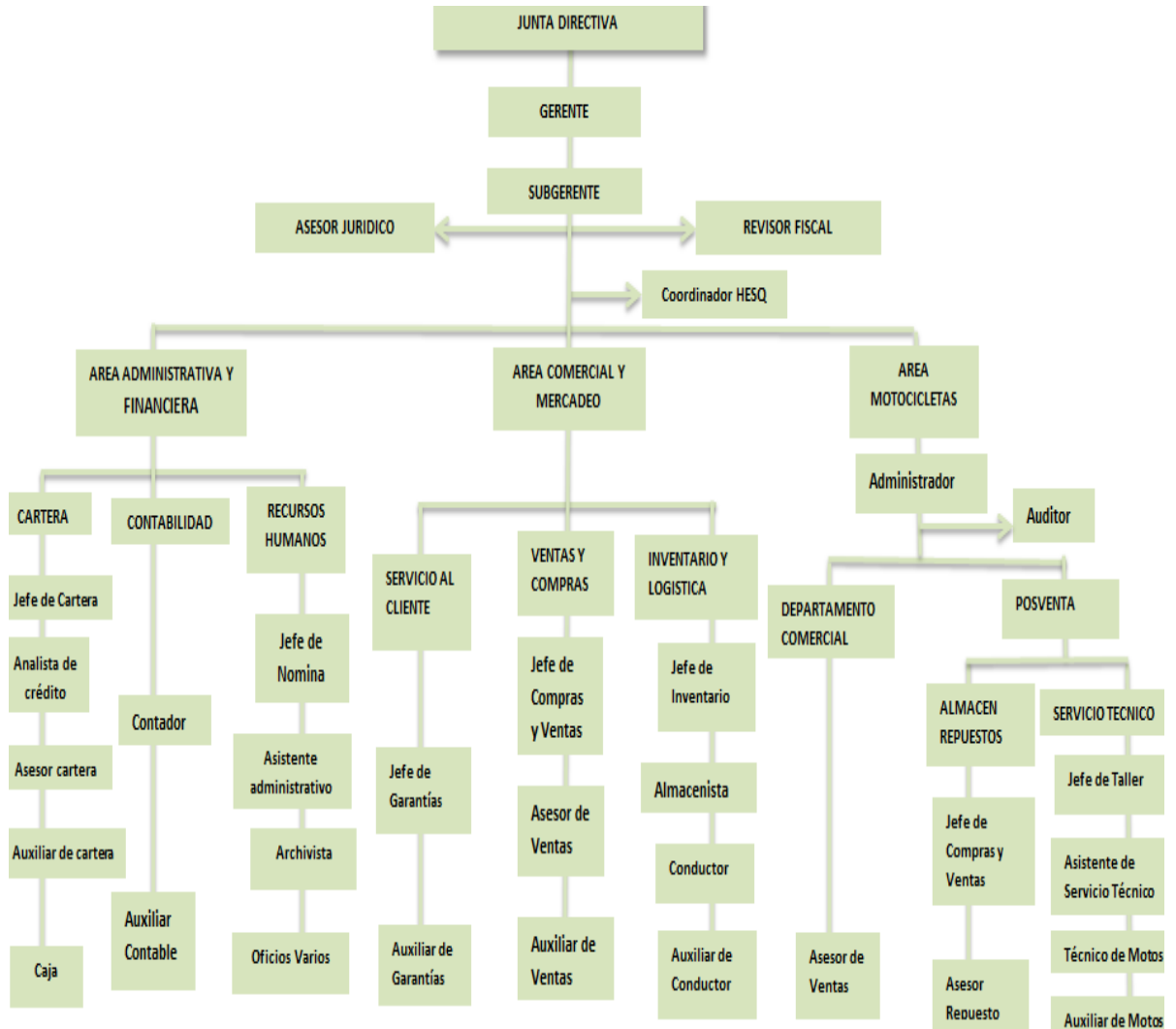
### 2.3.1 ANÁLISIS DE ENTORNO INTERNO

**Planeación.** La empresa COMERCIAL ELECTROMUEBLES tiene unos objetivos propuestos para lograr cumplir con los planes establecido, es por esto que tiene una misión y visión para poder desarrollar los objetivos propuestos.

Las políticas que tiene COMERCIAL ELECTROMUEBLES son:

- ✓ La contratación del personal los cuales se pagan las prestaciones sociales y seguridad social.
- ✓ Los trabajadores deben cumplir con los horarios establecidos por la empresa.
- ✓ Las ventas se hacen a crédito y cuando los clientes ya han tenido más de 4 créditos en la empresa el siguiente crédito es sin codeudor.

**Organización.** La empresa cuenta con una bodega principal en las instalaciones de la empresa para almacenar todos los productos que serán exhibidos para su posterior venta, para la empresa Electromuebles es de gran importancia contar con un gran equipo de trabajo ya que se encargan de los diferentes procesos dentro de las instalaciones. El personal conoce sus responsabilidades y también saben a quién acudir si llegado el caso sucediera algo dentro del proceso productivo.



La empresa cuenta con un gran gerente quien es el encargado de trabajar para que la compañía funcione de la mejor manera posible, ocupándose para que cada día sea mejor y se pueda mantenerse en el mercado. Para que la entidad pueda tener un mejor control está distribuida por departamentos como lo son en la parte administrativa que es quien se encarga de llevar toda la información contable y la financiera es la que recibe los encargos de proveedores, el departamento de cartera es el área encargada del seguimiento y cobro de los créditos, de atención al cliente ya que el cliente puede llegar y acercarse a la oficina a consultar por el saldo de sus créditos, hacer una reclamación o queja, el departamento de logística quienes son

los encargados de trabajar para que el producto salga en el tiempo establecido y cumpla con los requisitos necesarios para poder ser distribuidos por el departamento de ventas que tiene la tarea de comercializar el producto y promocionarlo según las políticas establecidas por la empresa.

**Autoridad.** La máxima autoridad en la empresa ELECTROMUEBLES la tiene el gerente quien es el encargado de vigilar que se cumplan con todos los parámetros, políticas y reglas que estén establecidos para el buen funcionamiento de la entidad, es quien tiene la última palabra para las decisiones que se deben tomar.

**La motivación.** La empresa motiva a sus empleados para que lleven a cabo sus actividades y así poder cumplir con los objetivos establecidos. Se premia aquellos trabajadores que mensualmente cumplan con las metas propuestas en la entidad o en el caso de ventas al mejor vendedor.

Se realizan capacitaciones a los empleados por departamentos, se celebran los cumpleaños de los empleados y algunas actividades que se llevan a cabo durante el año como la celebración de la familia, el mes de amor y amistad etc.

**La Comunicación.** Dentro de la entidad se tiene una comunicación activa, donde cada uno de los empleados comparte sus conformidades e inconformidades que se presenta en la empresa, esto ha permitido que se tenga un buen ambiente laboral más armónico y agradable para los empleados de la entidad.

**Control.** La empresa ELECTROMUEBLES trabaja para controlar cada uno de los procesos que se llevan a cabo para el desarrollo productivo, los cuales van orientados a cumplir con las reglas establecidas, para que se pueda cumplir con cada uno de los estándares que se desarrollan en los diferentes departamentos.

**Control del desempeño general.** Están trabajando para lograr que los proveedores velen para que los productos que se suministran cumplan con los estándares establecidos por la entidad y la entrega de pedidos en el tiempo establecido.

**Control Financiero.** Se encarga de la inversión y financiación de la entidad para que los recursos tengan un buen manejo y así cumplir con las metas establecidas,



### 2.3.2 Marketing

**Análisis De Clientes.** La estrategia de las promociones tiene como objetivo dar a conocer su producto a los clientes, explicar sus ventajas y convencerle que satisface sus necesidades mejor que los de la competencia.

Los medios utilizados para atraer la atención del cliente:

- Páginas web, Facebook, revistas, folletos, perifoneo, personalización del negocio.

**Publicidad.** Se diseñan volantes para las diferentes marcas y productos de ELECTROMUEBLES con el fin de promocionar los productos la empresa. También se utiliza la página web y redes sociales para hacer publicidad.

**Planeación De Ventas.** Durante el año se realizan diferentes actividades que motiven al cliente a adquirir créditos con la empresa, como rifas, dar bonos por las compras realizadas donde al cliente por cada compra superior del monto establecido por la empresa se le hará entrega de obsequio, en el mes de septiembre la realización de la semana comercial, en el mes de noviembre el sorteo de un combo para el hogar y para diciembre el gran bingo de fin de año.

**Precio.** ELECTROMUEBLES se caracteriza por tener un precio competitivo frente a sus competidores, además se preocupa por la calidad de su producto y una buena atención al cliente, cuenta con un departamento de garantías dentro de la empresa, con el fin de que el consumidor obtenga buenos productos para el hogar o para sus labores cotidianas.

**Distribución.** Utiliza canales de marketing indirectos para llegar a los consumidores finales (compradores por medio de internet), también se utiliza el canal de marketing directo, ya el cliente puede dirigirse directamente a las instalaciones de la empresa o acercarse a los municipios en los cuales se cuenta con sucursales.

**Calidad del producto.** En cada proceso es importante realizar un control de calidad, garantizando al consumidor un producto confiable.

**Investigación y Desarrollo.** ELECTROMUEBLES es una empresa con una gran trayectoria familiar, empezó a crecer de acuerdo a las necesidades y demandas del

mercado, local y regional, hasta el momento ha sido una empresa sólida, que vende productos de calidad y garantizados.

**Hallazgos en el departamento de cartera.** ELECTROMUEBLES es una empresa con una gran trayectoria en la cual la mayoría de sus clientes conocen los socios, lo cual se convierte en una de las falencias con que cuenta la empresa, en muchos de los casos los clientes vienen referenciados por los socios o presenta consanguinidad con alguno de uno de estos, al momento de sacar un crédito esto acarrea muchas consecuencias ya que estos clientes son los que más demoran en saldar sus deudas y por criterio de los socios se les deja pagar como quieran.

**Rotación de cartera.** La principal problemática es la falta de la recuperación de los créditos ya que los clientes al momento de adquirir un crédito adquieren una responsabilidad con la empresa y la empresa está en la obligación de cobrar hasta el momento en que se cancele la totalidad de esta deuda, esta entidad cuenta con un porcentaje de deudores bastante elevada ya que aquellos usuarios están cancelando un porcentaje de su crédito inferior por el cual lo adquirieron tornándose en créditos incobrables o de desgaste (por más que se les cobre no pagan), la empresa ha optado por cerrar estos créditos ya que es una cartera vencida irrecuperable o incobrable, lo cual la está afectando al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, ya que la empresa no cuenta con un buen flujo de efectivo para cumplir con todas sus obligaciones a tiempo con sus proveedores.

**Política Ambiental.** El artículo 8 y el numeral 8 del artículo 95 de la Constitución Política disponen que es obligación de los particulares proteger los recursos naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. La contaminación y la variación del ambiente interfieren el bienestar y la salud de las personas, la flora y la fauna, desmejorar la calidad del ambiente es una de las variantes que ocasionan el mal uso de los procesos industriales y que muchas empresas no tienen en cuenta a la hora de dichos procedimientos dentro del proceso productivo. ELECTROMUEBLES en sus actividades cotidianas, es una empresa que contribuye a reducir el impacto ambiental siendo está certificada con la norma ISO 14001 y la ISO 9001, dentro de sus labores cotidianas se utiliza el

papel elaborado del bagazo de la caña de azúcar y reutilizando el papel utilizado tanto en la parte contable y financiera de la empresa, pero lo que realmente se busca es que la empresa deje de utilizar papeles y que todo se empiece a manejar por medios electrónicos.

### 2.3.3 DOFA

MATRIZ DOFA	
<p><b>FORTALEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una base de datos en donde se registran todos los créditos aprobados.</li> <li>• Se tienen expedientes físicos de los clientes que se les otorga el crédito.</li> <li>• Oferta variedad y exclusividad de productos en cuanto a marcas y precios.</li> <li>• Productos de alta calidad a precios competitivos</li> <li>• Incremento considerable de las ventas</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica del país.</li> <li>• Extenderse en el tiempo de la gestión más de lo debido.</li> <li>• Pérdida parcial de confiabilidad y de contacto con los clientes.</li> <li>• Faltas de sistemas de control</li> <li>• Rotación del personal.</li> <li>• Software.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia en el departamento de crédito.</li> <li>• No existe clasificación de clientes.</li> <li>• Falta de un manual de políticas de crédito.</li> <li>• Incremento de gastos varios.</li> <li>• Falta de seguimiento a las metas.</li> <li>• Falta de compromiso con su personal.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el sistema de registro de los créditos.</li> <li>• Adquirir asistencia jurídica y prejurídica.</li> <li>• Ahorrar la inversión de capital.</li> <li>• Definir y aplicar las políticas de crédito de la empresa.</li> <li>• Convenio con nuevas empresas para pagos mediante descuentos de nómina por créditos por libranza.</li> </ul>

## 2.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO:

El departamento de cartera ELECTROMUEBLES es el área encargada de llevar todos los créditos pendientes que tienen los clientes con empresa, también del recaudo efectivo de los créditos que da la empresa, este departamento cuenta con las auxiliares de cartera quienes su función principal es el cobro de los créditos a través del contacto con el cliente, por medio de mensajes de texto, llamadas, visitas o cartas de reporte, se lleva un seguimiento o paso a paso de los códigos de créditos activos y morosos viendo el cumplimiento que estos tienen para al momento de solicitar un nuevo crédito se vea reflejado en el sistema y tener en cuenta para despachar un nuevo crédito.

Las auxiliares de cartera, se encargan de llevar un control de los pagos de los clientes morosos, redactar las cartas para notificar a las centrales de riesgo y CIFIN en dado caso que se incumpla con los pagos, la coordinadora de libranzas encargada de todos los créditos que solicitan los empleados de planta de empresas públicas o privadas o trabajadores por el estado como la secretaria de educación, gobernación etc. Es la encargada de autorizaciones de los créditos y el seguimiento de los respectivos descuentos que debe hacer cada entidad, el jefe de cartera el cual supervisa las demás áreas y encargado del área legal de la empresa y de las quejas y reclamos de los usuarios, en esta misma área se encuentra la parte de contabilidad, la cual está integrada por la contadora que es la que realiza las respectivas transacciones, pago a proveedores, pago a empleados, pago de facturas, la encargada que la empresa este al día en cuanto a pago de impuestos y demás negocios, la auxiliar contable es la que lleva la contabilidad de la empresa, contabilización de facturas de ventas de todos los municipios tanto en venta de repuestos de motos como en venta de electrodomésticos y productos del hogar y motos, esto se hace mensual y se hace de todos los municipios pero solo en Arauca ya que es la sede principal, toda esta información se maneja por medio de un paquete contable llamado "**HELISA**" en este se encuentra toda la información contable de la empresa.

## **2.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA**

Las funciones asignadas por la empresa son las siguientes:

- Cuadrar 2 cajas (quincenales) por mes, de cada uno de los municipios con los que la empresa cuenta con sucursales.
- Cuadrar una caja mensual de la secretaria de educación, con los respectivos abonos en el sistema de las deducciones descontadas a los docentes a favor de COMERCIAL ELECTROMUEBLES, (esta caja debe quedar con fecha del segundo domingo de cada mes).
- Cuadrar una caja mensual de las entidades varias con los respectivos abonos en el sistema de las deducciones descontadas a los empleados de planta, a favor de COMERCIAL ELECTROMUEBLES (esta caja debe quedar con fecha del tercer domingo de cada mes).
- Cuadrar cajas a corte del último día de cada mes del taller de repuestos de motos (Honda - Hero) de todos los municipios con los que se cuenta con este servicio.
- Ser coordinadora de libranzas, es decir verificar cupo del cliente, de la cuota a descontar, ver capacidad de pago y autorizar con la firma para que la mercancía sea despachada.
- Diligenciar todos los formularios de libranzas y autorizar por cada empresa para que esta haga efectivo el descuento.
- Llevar un seguimiento mensual de las libranzas inactivas ya sea por falta de cupo o porque el empleado dejo de trabajar en dicha entidad.

## **2.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **2.6.1 TITULO DE LA PROPUESTA**

Diseñar un Modelo de crédito y cobranza para mejorar la gestión en la Recuperación de cartera.

### **2.6.2 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un modelo de crédito y cobranza, que contribuya a aumentar el indicador de recuperación de cartera, para lograr la disminución de la cartera vencida mediante la evaluación de estrategias, controles y criterios que contribuyan a conseguir una mayor solidificación de la base presupuestal de la empresa.

### **2.6.3 OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Identificar las principales debilidades que tiene la gestión de cobranza
- Ordenar datos de los clientes en función al monto/antigüedad de su crédito y las gestiones que se están haciendo con él.
- Organizar y asignar tareas en el equipo de cobranza programando recordatorios de pagos entre los distintos usuarios.
- Establecer métodos preventivos al momento de aprobar un crédito.
- Determinar que procesos o políticas se debe implementar para minimizar el riesgo.

#### **2.6.4 JUSTIFICACION**

Como antes lo hemos mencionado la cobranza de la cartera y la aceptación o denegación de un crédito tienen un rol muy importante dentro de las empresas, es un reto estratégico lograr una buena administración de caja porque con esto la empresa logra tener la capacidad de generar suficiente flujo de caja, en la actualidad es de vital importancia evaluar las empresas y optimizar la forma de recaudar ya que las exigencias al respecto a la capacidad que tienen de generar efectivo es determinante para consolidar una buena capacidad económica que ubique la empresa bien y genere credibilidad ante terceros, es por esto que se cree que entre más capacitados estén las personas encargadas de manejar estas áreas en las empresas, mejor serán los resultados de las operaciones relacionadas, así mismo se busca con la creación de este manual, enseñar de forma correcta y específica cómo se debe realizar los cobros y la aprobación de los créditos, dentro de este modelo se encuentra un paso a paso detallado de cómo realizar estas acciones que ayudarán a mejorar el porcentaje de la base presupuestal, es importante resaltar que la aplicación de este modelo solo implica coordinación por parte de toda el área relacionada con la cartera, debido a que se debe contar con el personal idóneo para que comprendan de manera satisfactoria el manual, esto podría tener costos relacionados con la capacitación pero que al final afianzará la logística necesaria para tal acción, con esto también se busca lograr una interconexión con las otras áreas no solo principales sino secundarias para así lograr una mejor unificación y así todos entender los procedimientos y funciones delegadas, esto con el fin de tener y entender cada una de las categorías de los clientes y tener mejor manejo de los mismos, es importante comprender que el desarrollo de este trabajo se da como forma de reforzar y afianzar el conocimiento adquirido y poner en práctica enseñanzas adquiridas a lo largo de la formación académica.

## 2.6.5 CRONOGRAMA DE GANTT

ACT	TIEMPO DE DURACION AÑO 2018 (POR SEMANAS)																					
	JULIO.				AGOSTO.				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Idea de mejora	X	X	X	X	X																	
Descripción del proyecto					X	X	X	X														
Objetivos.									X	X	X											
Formulación del problema																						
Planteamiento del problema													X	X	X							
Desarrollo de la propuesta																	X	X	X			
Implementación de la propuesta																					X	X
conclusiones																					X	X
recomendaciones																					X	X



### **3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa presenta inconvenientes al momento de recuperar su cartera vencida debido a que al momento de la venta no se está tomando la información necesaria para el cobro o gestión que se debe hacer con cada cliente, o al momento del recaudado no está realizando la gestión de cobro de la manera eficiente, ya sea por falta de personal en el departamento de cartera, o la mala asignación de las funciones o por no tener claro el método a seguir, como consecuencias se podría decir que debido a esto no se puede realizar los cobros en el tiempo oportuno.

A la fecha la empresa cuenta con un alto porcentaje de cartera vencida lo que le genera altos costos al momento del cobro y sobre todo disminuye la rentabilidad de la empresa.

La falta de un modelo hace que no haya compromiso por parte del empleado hacia la empresa, este modelo es un documento donde se establecen los procesos que un empleado debe cumplir al momento de realizar sus actividades.

##### **3.1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo minimizar los problemas en la recuperación de la cartera vencida de la empresa COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA?

##### **3.1.2 DELIMITACION DEL PROBLEMA**

La empresa COMERCIAL ELECTROMUEBLES dedicada a la comercialización y distribución de electrodomésticos, equipos de oficinas, venta de motocicletas y repuestos ubicada en el departamento de Arauca constituida por 4 socios que también realizan labores dentro de la organización.

El presente trabajo será desarrollado en el transcurso del segundo semestre del año 2018.

### 3.2 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA

- **Crédito.**

- a) Aprobar y negar los créditos.
- b) Analizar y asignar cupos de crédito a los clientes.
- c) Autorizar los créditos con las condiciones establecidas.
- d) Fijar las políticas de plazos, límites y descuentos.
- e) Diseñar formas y reportes.
- f) Tener la información suficiente para dar créditos nuevos clientes.
- g) Medir el grado de riesgo al otorgar el crédito.
- h) Estimular las ventas.
- i) Familiarizar con las funciones del personal de la empresa, especialmente con ventas, contabilidad y cartera.

- **Cobranza.**

- a) Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas
  - b) Establecer políticas de la cobranza.
  - c) Diseñar formularios y reportes.
  - d) Supervisar los procedimientos de cobro.
  - e) Tomar decisión para regularizar las cuentas que se retrasen o que presenten un riesgo mayor de la norma.
  - f) Supervisar el nivel de eficiencia del departamento de crédito y cobranzas
  - g) Autorizar las gestiones de cobranzas por medio del abogado de la empresa
- COMERCIAL ELECTROMUEBLES.

### 3.2.1 POLITICAS DEL OTORGAMIENTO DEL CREDITO

Las políticas para el otorgamiento del crédito de la empresa COMERCIAL ELECTROMUEBLES son:

- Actividad económica
- Cupo del crédito
- La organización verificara la legalidad del cliente a través de del Rut, copia de la cedula y demás documentos además de comprobar su actividad económica
- La organización validará la información aportada por el cliente, acatando lo establecido en la Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros.
- Los clientes serán verificados a través de listas de control tanto nacionales (Fiscalía, Contraloría, Cámara de Comercio) como en listas vinculantes y no vinculantes extranjeras, para descartar cualquier tipo de cliente que pueda poner en situación de riesgo legal y reputaciones a la compañía.
- Todo potencial otorgamiento de cupo de crédito se deberá efectuar mediante el análisis o estudio de la solicitud de crédito debidamente diligenciada y con los soportes respectivos.
- La decisión de otorgamiento dependerá de la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento y la experiencia crediticia que tenga el cliente al momento de solicitar el crédito.
- La organización monitoreará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del crédito, a través del seguimiento de la información aportada. De igual manera podrá disminuir el tiempo en días otorgado si el cliente presenta retraso en sus pagos de manera continua.
- Los cupos de crédito serán aprobados solamente por el departamento de crédito y cartera, quien evaluará las condiciones comerciales y financieras

del solicitante. Se efectuarán los reportes a las centrales de riesgos en forma periódica, de acuerdo a las condiciones técnicas exigidas por los operadores de bases de datos.

- Se acatará toda la normatividad vigente en materia de seguridad de la información y manejo de la misma.

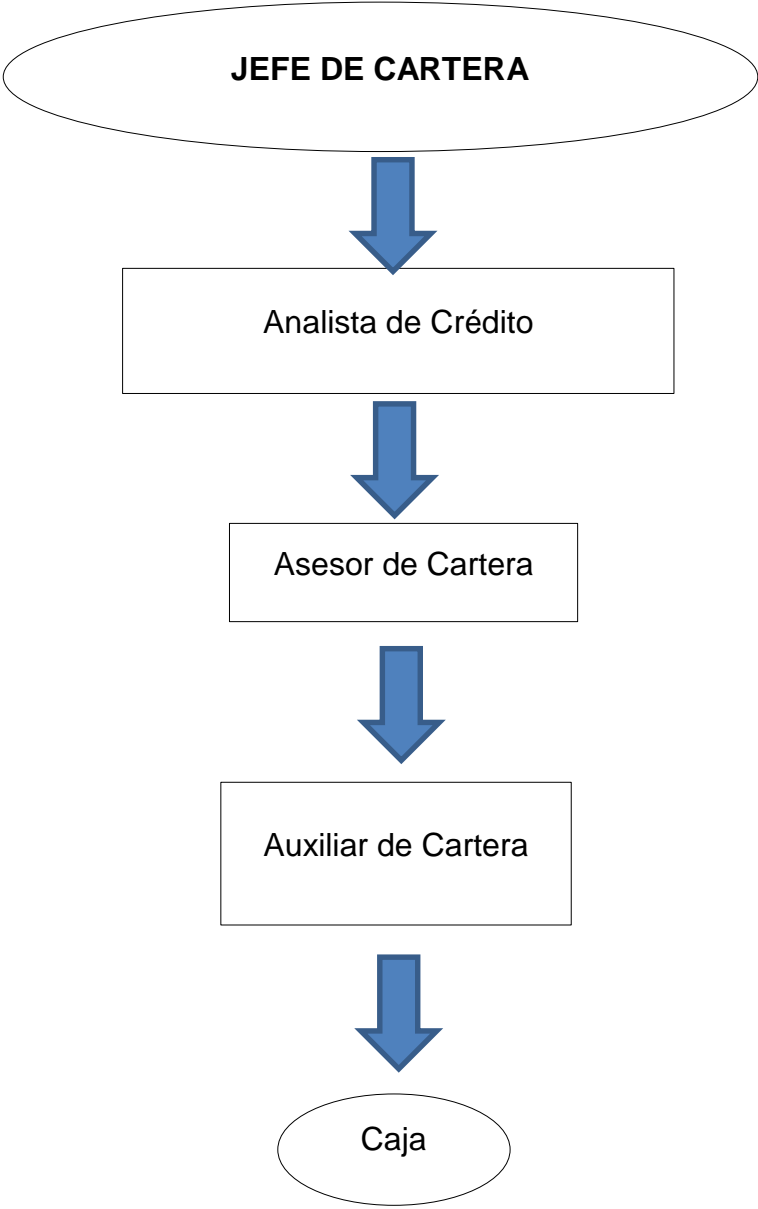
### **3.2.2 ANÁLISIS DE LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES**

La segmentación de clientes consiste en efectuar una clasificación del total de clientes en grupos más pequeños, diferenciándolos de acuerdo a unas características, o comportamientos similares, es decir ya sea por su forma de pago o monto adeudados a la fecha. El principal objetivo es alcanzar un conocimiento completo de los créditos para definir un esquema de atención y servicio diferencial para cada grupo de clientes, lo que permite obtener beneficios no solo para los clientes sino para la organización, como estrategia para lograr el crecimiento y el posicionamiento en el mercado. El alcance de la segmentación es inicialmente para todos los clientes del negocio, sean de venta al contado o a crédito.

### **3.3 ORGANIGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

#### **3.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Se constituye como una herramienta para visualizar las líneas de autoridad, así como los canales de comunicación entre las áreas involucradas, y permite definir las responsabilidades de los funcionarios y que contribución tienen en el otorgamiento de créditos a través del análisis y asignación de cupos, gestión y cobro de los mismos a favor de la compañía.



### **3.4 ESTUDIO DEL CRÉDITO**

Una de las estrategias que utilizan en la organización para aumentar el volumen de ventas, consiste en ofrecer facilidades de pago a sus clientes por lo cual deben establecer una política de crédito que contemple una serie de elementos cualitativos y cuantitativos, al igual que las normas y condiciones que deben ser tenidas en cuenta al momento de tomar la decisión de vender a crédito, buscando alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad que se obtiene y el riesgo asumido por la empresa. Los componentes de la política se describen a continuación.

#### **3.4.1 Condiciones de la Venta.**

La empresa debe definir los términos de la venta, es decir, el tipo de instrumento de crédito a través del cual se garantizará el pago de sus derechos, el período por el cual va a conceder el crédito y los descuentos sobre el precio de venta establecido a que haya lugar por la cancelación anticipada. El instrumento de crédito formal, es la factura. Sin embargo, la operación de ventas a crédito contempla entre otros, la expedición de letras, libranzas o pagarés cuando la empresa anticipa una gestión de cobranza dispendiosa y en la mayoría de los casos está relacionada con cifras elevadas a financiar. Una de las ventajas del pagaré es que contempla todos los condicionamientos bajo los cuales se celebra el acuerdo crediticio. Con respecto al período del crédito, la organización debe contemplar ciertos factores relevantes que influyen en la determinación de los plazos. La probabilidad de que el cliente no pague es uno de ellos e implica un alto riesgo para la empresa; por tanto, debe aplicar condiciones restrictivas de crédito. Otro factor tiene que ver con la magnitud del crédito que se otorga, teniendo en cuenta que esto influye en los costos de la empresa, por cuanto el seguimiento a cuentas que no son tan representativas en términos de venta, implica la dedicación de tiempos por parte de los funcionarios encargados de la gestión de cobro.

De igual manera, se deben contemplar los descuentos como parte integral de las condiciones de la venta, los cuales ofrecen ventajas dado que agilizan la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

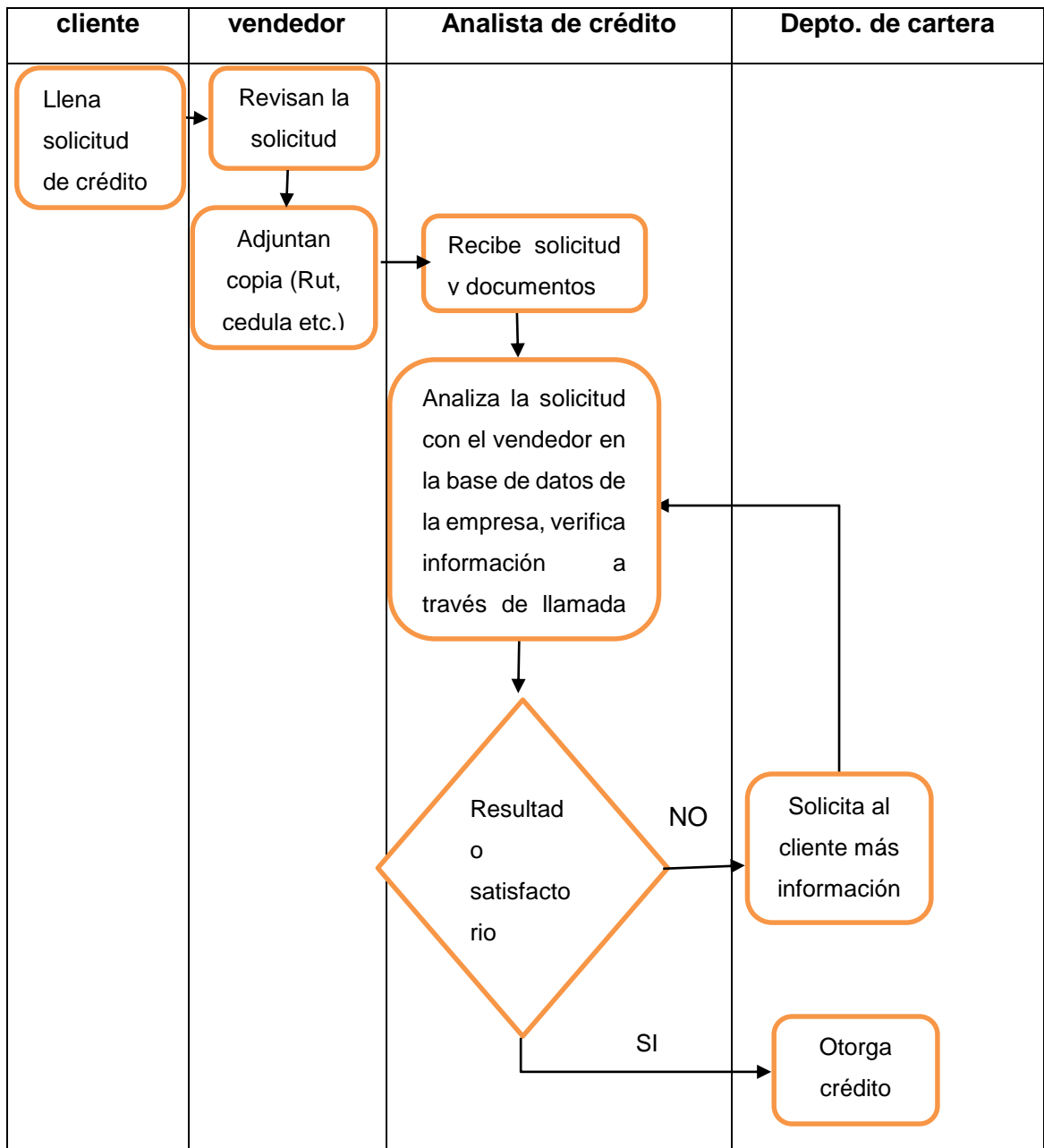
### **3.4.2 ANÁLISIS DEL CRÉDITO.**

Es la herramienta fundamental para la toma de decisiones al momento de otorgar el crédito. Parte de la información que se le solicita al cliente, y de la verificación de la misma, el cual sirve para conocer a fondo quien solicita el otorgamiento del crédito, para determinar cuánto dinero, a qué plazo y en qué condiciones compromete los recursos a financiar. Como herramientas para evaluar la calidad crediticia, es importante tener en cuenta:

- Los Estados Financieros básicos de la empresa (dado el caso que sea una persona jurídica).
- Reportes crediticios sobre el historial de pagos en otras empresas.
- Información de entidades financieras.
- Historial de pagos con la empresa

### **3.4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.**

A través del diagrama de flujo, se muestra las actividades y las partes involucradas en el proceso de otorgamiento del crédito.



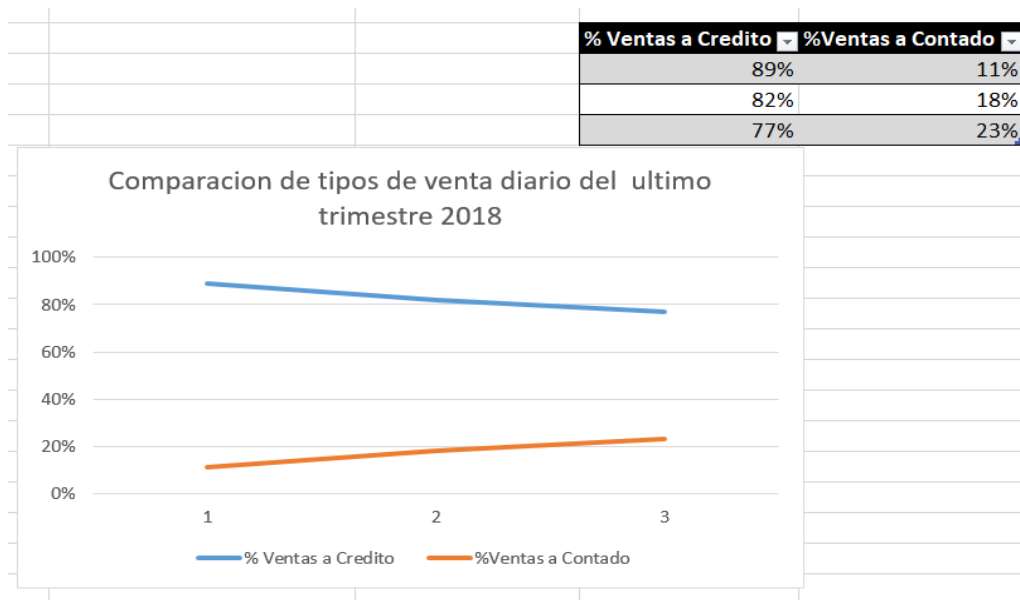


### 3.4.4 DETERMINAR EL ANÁLISIS DEL CRÉDITO.

Después de recopilar la información de crédito, el analista tiene que elaborar un análisis de crédito del cliente y determinar si el cliente reúne todas las condiciones para la aprobación del mismo. Posteriormente, determina la capacidad del solicitante para cumplir con el crédito comercial, la probabilidad de que no pague a tiempo y que se convierta en pérdida, en cuentas malas. Con esta información junto con lo referente al margen de utilidad del bien o servicio que se está vendiendo, se toma la decisión de sí debe o no extender el crédito.

## 3.5 INDICADOR DEL COMPORTAMIENTO DE LAS VENTAS

### 3.5.1 Promedio de ventas diarias del último trimestres

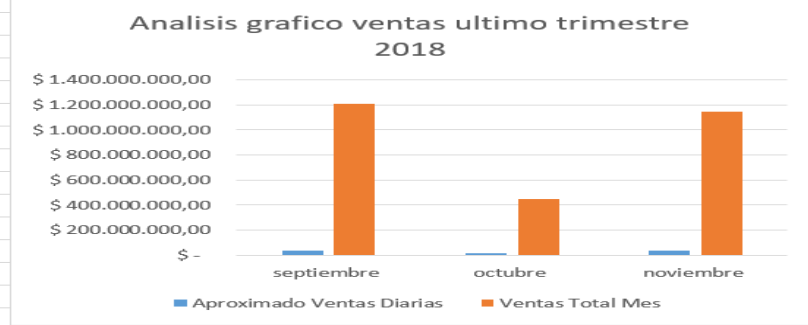


Fuente: área Administrativa Comercial Electromuebles LTDA

La empresa por su actividad económica que desempeña cuenta con un sistema de recaudo diario, el cual varía dependiendo del volumen de ventas a crédito y de contado.

### 3.5.2 Ventas Mensuales Durante el Último Trimestre

Mes	Aproximado Ventas Diarias	Ventas Total Mes
septiembre	\$ 40.205.133,00	\$ 1.206.154.000,00
octubre	\$ 14.401.435,00	\$ 446.444.500,00
noviembre	\$ 38.196.177,00	\$ 1.145.885.336,00

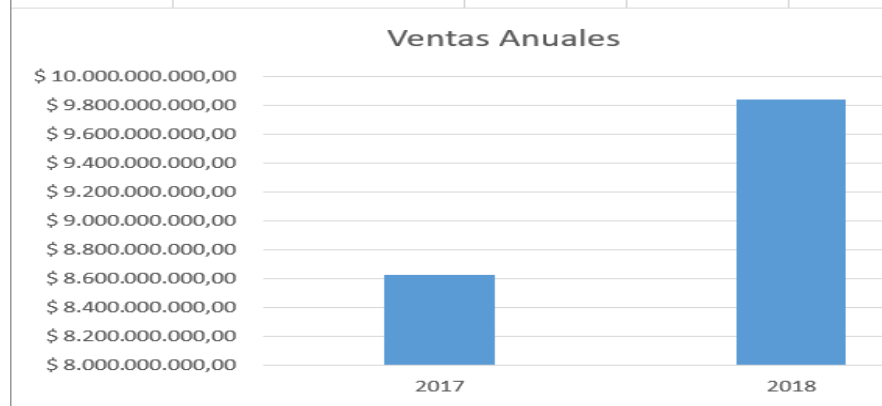


Fuente: área Administrativa Comercial Electromuebles LTDA

Durante el último trimestre estudiado las ventas mensuales han presentado una reducción, esto se debe a la alteración del orden público causando retrasos en la entrega de pedidos de los proveedores.

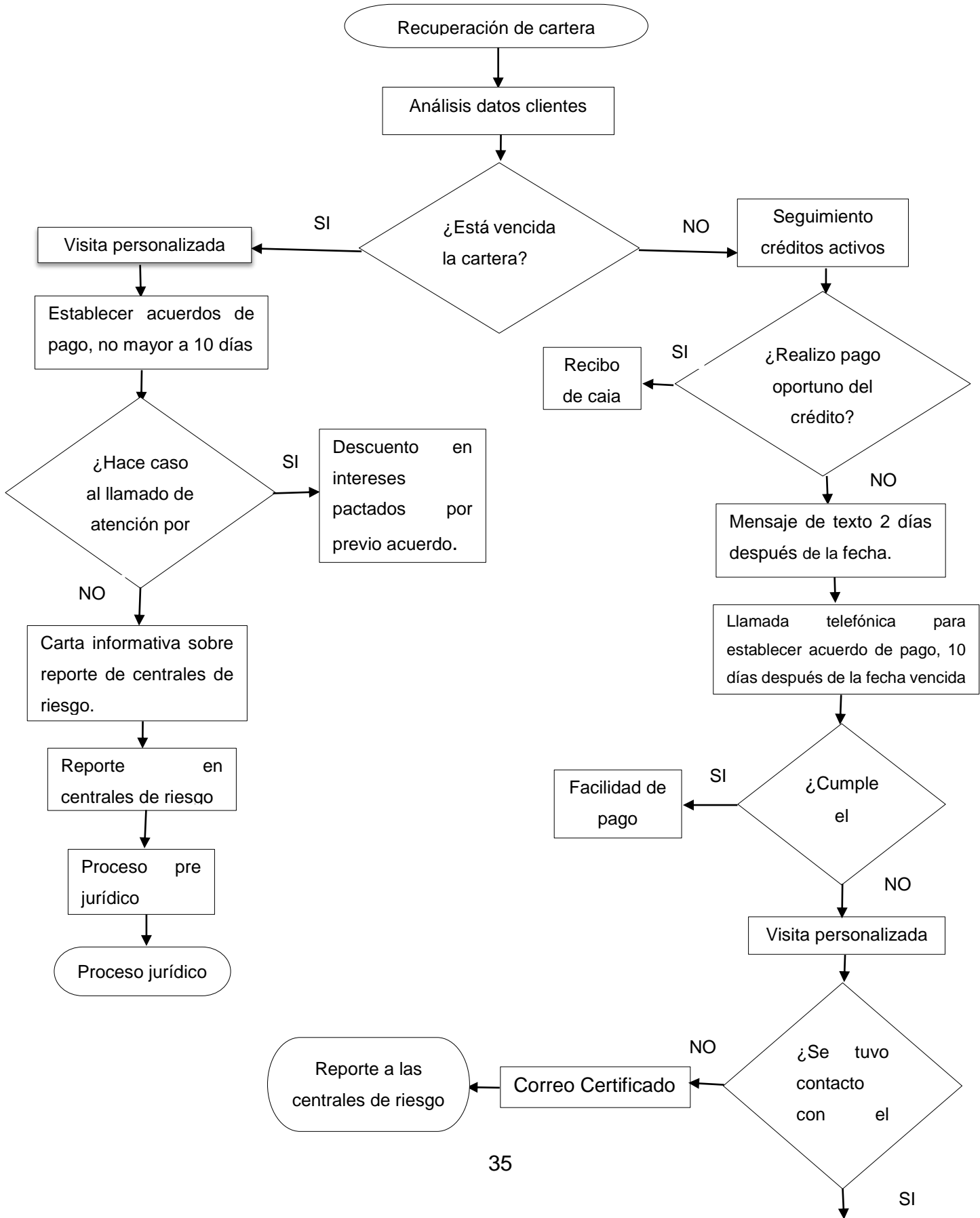
### 3.5.3 Venta Total por Año

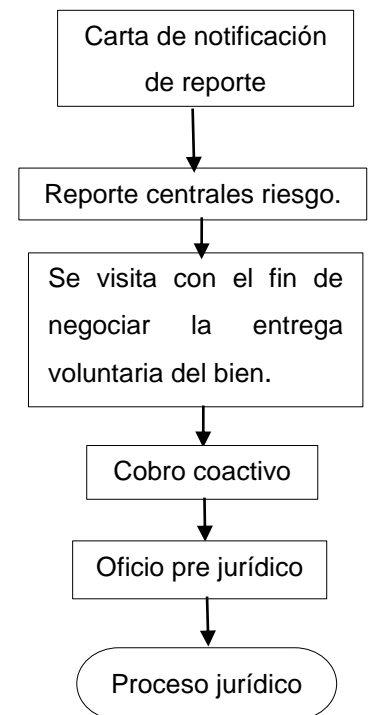
Año	Ventas Anuales
2017	\$ 8.622.341.695,00
2018	\$ 9.839.481.425,00



Fuente: área Administrativa Comercial Electromuebles LTDA

## 3.6 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE LA GESTION DE COBRANZA





### **3.7 GESTIÓN DE COBRANZA**

Al momento de evaluar si se debe conceder crédito o no, es importante tener en cuenta aspectos como: los ingresos que no se recibirán de inmediato si no a futuro, el costo de financiar la venta, la probabilidad de pago por parte del cliente y la tasa que debe cobrar la compañía por los flujos de efectivo que no reciba oportunamente.

#### **3.7.1 Gestión de cobranza.**

Una adecuada tabulación de las cuentas por cobrar permite obtener información oportuna sobre la antigüedad de cada cuenta y así determinar el procedimiento a seguir para el cobro de la misma. La gestión de cobranza involucra la determinación de los medios que empleará la organización para informar al cliente sobre el vencimiento de sus cuentas, dentro de los cuales se contempla:

- Enviar comunicado al cliente para informar el estado de su cuenta.
- Llamada telefónica.
- Gestión de cobro a través de visita al cliente.
- Reporte a central de riesgo
- Ejercer legalmente el derecho al pago.

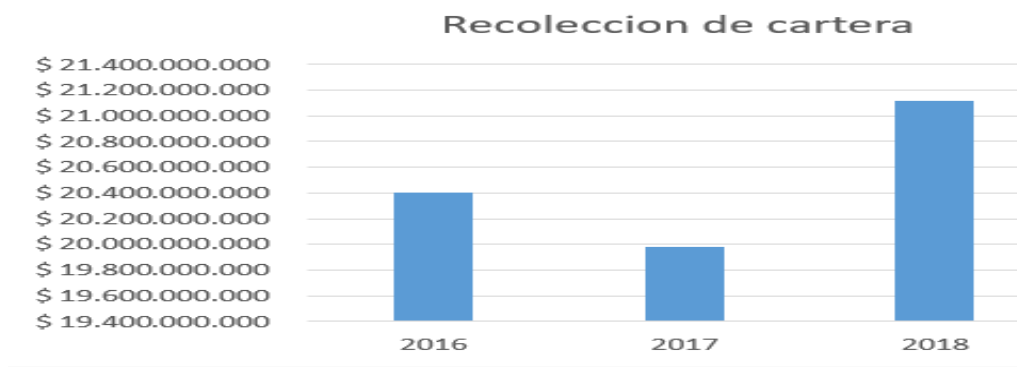
La gestión de cobranza busca recuperar a tiempo la totalidad de la cartera, conservar y afianzar relaciones con los buenos clientes, mantener y reforzar la buena imagen de la organización, y tener satisfacción personal en la labor.

### 3.7.2 Indicadores de gestión.

Son los parámetros utilizados para monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la organización, y muestran de forma cuantitativa el desempeño; además permiten tomar acciones correctivas y preventivas para alcanzar el mejoramiento en los procesos.

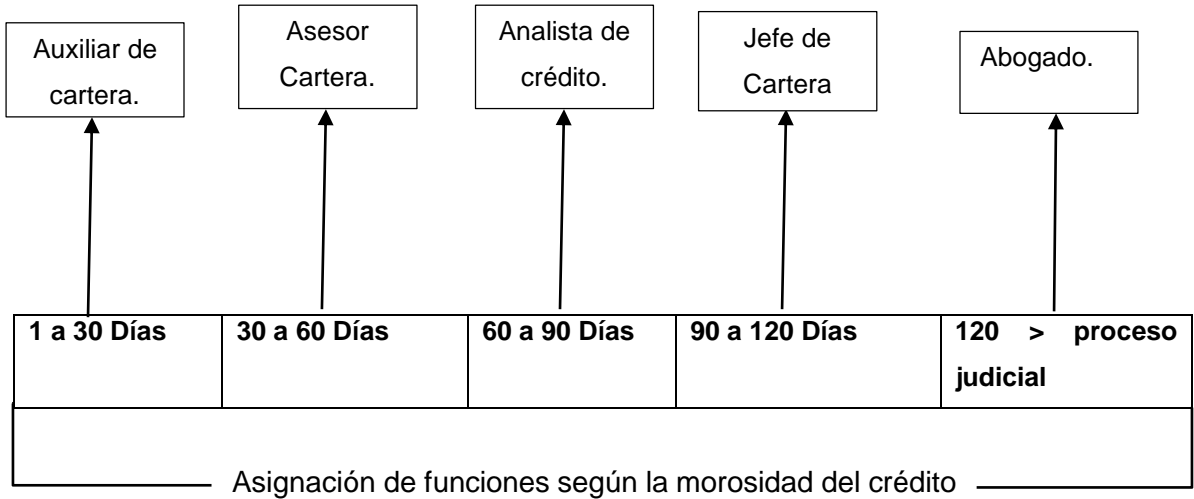
#### ❖ Indicador Recaudo Anual de los Créditos.

Años	Millones de Pesos
2016	\$ 20.406.512.436
2017	\$ 19.981.163.873
2018	\$ 21.120.807.131



Fuente: área Administrativa Comercial Electromuebles LTDA

### 3.8 CRONOGRAMA DE ASIGNACION DE FUNCIONES



#### 3.8.1 Cobranza de la cartera.

En caso que el departamento cartera no tengan buenos resultados en la recuperación de los valores adeudados por el cliente, el jefe de cartera intensificará y procederá a tomar la siguiente medida.

- a) Cartera vencida hasta 7 días. Se llamará por teléfono al cliente solicitando de manera amable el pago o fijando una nueva fecha de cobro, esto se debe hacer por lo menos dos veces a la semana hasta que el cliente finalmente pague.
- b) Cartera vencida entre 8 a 20 días. Se informará al cliente por medio de un mensaje de texto o correo electrónico adjuntando el estado de su cuenta y se llamará al cliente para solicitar una nueva fecha de cobro.

- c) Cartera vencida entre 21 a 40 días. Se informará al cliente por correo electrónico adjuntando el estado de cuenta advirtiéndole que será enviada una carta de notificación de reporte, también se llamará al cliente solicitando el pago o fijando una nueva fecha de cobro.
  
- d) Cartera vencida entre 41 a 90 días. Se insistirá repetidamente en forma telefónica con el cliente y se enviará una carta firmada por el departamento de cartera solicitando el pago lo más pronto posible ya que de incumplir se hará efectivo el reporte negativo a las centrales de riesgo, también se dará un plazo determinado de máximo 120 días de vencido el crédito para ser entregada al abogado para su gestión respectiva.
  
- e) Cartera vencida 120 días en adelante. Por autorización del departamento de Cartera se entrega al abogado todas las gestiones realizadas con cada cliente.

#### **4. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la gerencia que, en base a lo planteado en este trabajo, el mismo sea implementado y servirá para beneficio futuro de la empresa porque aporta al sistema financiero mejorando el proceso de la autorización de créditos mediante el análisis de la información financiera del cliente, y bajar la morosidad, permitiendo evitar la falta de liquidez la cual se podría originar por la no recuperación a tiempo de la cartera vencida.
- Al nivel administrativo se recomienda tomar en consideración la estructura que se plantea en la propuesta, porque recoge al personal que se necesita y las funciones para que se conozca la responsabilidad que se debe cumplir en los trámites de crédito y cobro del mismo.
- A la gerencia de la empresa se recomienda evaluar permanentemente el Modelo de Crédito y Cobranzas a fin de mantener los elementos que comprende esta propuesta, actualizados y acorde a los requerimientos del entorno.



## 5. CONCLUSIONES

Para concluir se puede mencionar que lo expuesto anteriormente en este proyecto era un ámbito no explorado dentro de la empresa, esta no contaba hasta el momento con un modelo en el cual se explicara de manera explícita el proceso.

Debido a lo descrito anteriormente se puede concluir que es importante el tratamiento que se le da al cliente ya sea antes o después de adquirido el crédito de igual forma se resalta que los roles que debe desempeñar cada funcionario que hace parte del departamento de cartera y todos los procesos relacionados son de vital importancia para la empresa; proporcionando un logro mediante el cumplimiento de los objetivos en la mejora de las gestiones y aumento del recaudo para el último trimestre del presente año.

Se ha tenido una distribución objetiva en el departamento de cartera ya que debido a la implementación de este modelo se logró la asignación de los roles en función al comportamiento de los clientes creando así que la empresa pueda abarcar el 100% de sus créditos y realizar las gestiones respectivas con cada uno de sus clientes e identificarlos dentro del proceso de cobro; el riesgo de que el índice de recaudación de cartera disminuya es latente es por esto que este tipo de modelos se debe implementar de manera continua dentro de las empresa si aspiran estar dentro de la competencia y ser líder de las región

## 6. ALCANCES DE LA PRÁCTICA

En la actualidad, es de vital importancia conocer el estado de la empresa comparada con su principal competencia, las empresas de tallas nacionales tienen modelos eficaces y llenos de estrategias para el recaudo de dinero.

La idea de un modelo de crédito y cobranza surge al notar que el índice de cartera vencida era elevado así mismo se notó que los créditos otorgados no tenían el seguimiento debido, siendo la cartera el área principal de la empresa.

La experiencia con esta empresa se da gracias a la oportunidad de vincularme por medio de esta práctica y debido al vínculo familiar que existe por parte de uno de los asociados, concediéndome la oportunidad de aplicar mis conocimientos adquiridos y brindándome el apoyo en todos los procesos de aprendizajes durante estos meses, reforzando mi conocimiento y cumpliendo mis expectativas ya que no contaba con ninguna experiencia laboral.

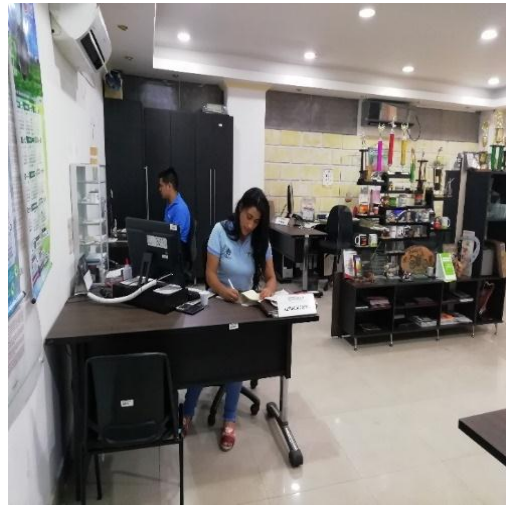
Dentro de la formación académica optar por este proceso es de vital importancia, ya que se adquieren conocimientos en cuanto al funcionamiento y organización de la empresa la cual cuenta con una gran trayectoria que es de admirar ya que surgió de una idea hace varios años y que lucha por mantenerse competitiva en el mercado

## ANEXOS

### RECURSOS HUMANOS



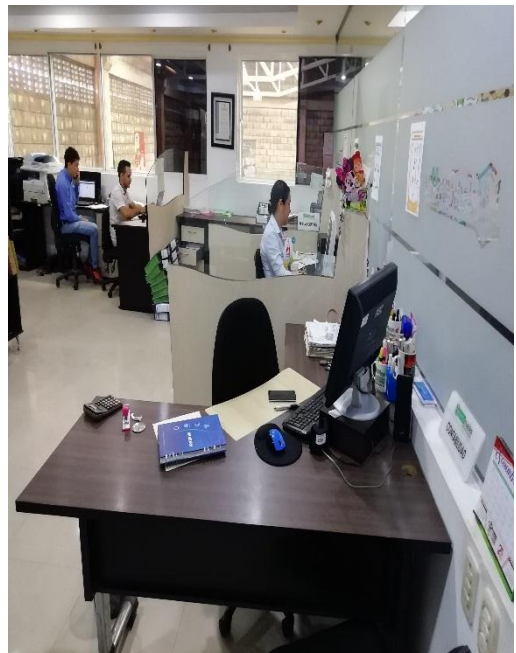
### AUXILIAR DE CARTERA



### JEFE DE CARTERA



### DPTO DE CARTERA



❖ Carta de representación de la universidad de Pamplona.



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 13 de junio de 2018

GA170.90PA00.10-164

Señor  
**HORQUIN ROLON CARDENAS**  
Gerente  
COMERCIAL ELECTROMUEBLES LTDA  
Arauca (Arauca)

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que la estudiante, **YESICA DANITSA NIEVES LANDAETA**, identificada con Cédula de Ciudadanía N° 1.117.460.012, de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el segundo periodo académico del año 2018, en esa Empresa.

Nuestra estudiante, profesional idóneo, competente para desempeñarse en el ámbito de los sistemas contables, con capacidad de análisis e investigación para la toma de decisiones, espíritu de liderazgo y eficiente capacidad para la gestión de procesos financieros; formación Integral en lo social, humanístico, tecnológico y contable, para cumplir funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Asesorías contables, financieras y tributarias.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato; comprende un periodo mínimo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted mi sentido de gratitud, al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente, en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo electrónico, cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761, Universidad de Pamplona.


Atentamente,

**ÁLVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz

❖ Carta de aceptación por parte de la empresa.

 **electromuebles** MUEBLES ELECTRODOMÉSTICOS EQUIPOS DE OFICINA Y MOTOS

Nit. 800.186.618-1 *una firma que lo tiene todo*

ARAUCA: Av. Rondón No. 19-29 - Tels. 885 3277 - 885 4526 - ARAUCUITA: Carrera 3 No. 4-87 esq. - Tel. 883 5940  
TAME: Calle 14 No. 11-52 - Tel. 888 6450 - SARAVENA: Carrera 16 No. 26-26 - Tel. 882 0328 - PUERTO RONDON: Calle 2 No. 6-46 - Cel. 321 4162944  
E-mail: hroñon@electromueblesarauca.com - www.electromueblesarauca.com

ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001 NOROX S-GGG  
Icontec SA CER408702 SA CER408703 US-CEI408734  
Icontec

Arauca, 22 de junio de 2018

Señor  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director centro de Práctica y asesoría Empresarial  
Universidad de Pamplona  
Pamplona N.S


Respetado señor Alvaro Parada Carvajal

ASUNTO: Aceptación para prácticas profesionales

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación de la alumna de la facultad de ciencias Económicas y Empresariales, del Programa de Contaduría Pública, **YESICA DANITSA NIEVES LANDAETA**, Con cédula de ciudadanía número 1.117.160.012, para la realización de sus prácticas profesionales dentro de nuestra empresa.

La alumna desarrollará actividades relacionadas con recuperación de cartera. El horario en que acudirá a nuestra empresa será de lunes a sábados de 8 a 12 y de 2 a 6pm.

Muy cordialmente,

  
**HORQUIRO ROLON CARDENAS**  
Gerente

❖ Certificado afiliación ARL.



**CERTIFICADO DE RADICACIÓN DE AFILIACIÓN  
DEL DIA 05/07/2018**

**DATOS DE LA EMPRESA**

Tipo de documento:	NIT	Numero de documento:	800186618	Usuario Empresa	eARL135311
Nombre:	COMERCIAL ELECTROMUEBLES Y CIA LTDA				
Dirección:	AV RONDON 19 27 CRISTO REY				
Departamento:	ARAUCA	Municipio:	ARAUCA		
Correo electrónico:	hrolan@electromueblesanaula.com				
Teléfono:	8854526	Tarifa:	0.522		
Acti. Económica Principal:	EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MENOR DE MUEBLES PARA EL HOGAR EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS				

**DATOS USUARIO QUE REALIZA LA RADICACION**

Cédula usuario	Nombres y apellidos del Usuario
27751739	NANCY DELGADO SUAREZ

**DATOS AFILIADOS RADICADOS**

	Radicado	Cobertura	Documento	Nombre Trabajador	Riesgo	Tarifa	Tipo Vinculación
1	169	06/07/2018	C 1117460012	NIEVES LANDAETA YESICA DATNISA	1	0.5220	Dependiente

**OBSERVACIONES**

Si tiene alguna duda con respecto a la tarifa o actividad económica de sus afiliados por favor dirijase a la oficina de POSITIVA más cercana o comuníquese con nuestra línea gratuita de atención a nivel nacional 01-8000-111-170 y en Bogotá al 3307000.

Cordial saludo,

Gerencia de Afiliaciones y Novedades.  
Positiva Compañía de Seguros S.A.

Certificado impreso el día 05/07/2018 4:26:24 p. m. por el portal de ARL <http://www.positivaenlinea.gov.co>  
axF 49fd0114a54e90efc7566bd94a3fbcf


❖ Afiliación a Salud.

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD


**FORMULARIO ÚNICO DE AFILIACIÓN Y REGISTRO DE NOVEDADES AL SGSSS**

**nueva eps**  
gente cuidando gente  
NIT 900.156.264-2

"Código Únicamente para dependientes y afiliaciones al Régimen Subsidiado"



\* 0 1 B 1 0 1 9 9 1 8 8 \*



\* 0 1 0 4 4 4 4 3 4 8 \*

I. DATOS DEL TRÁMITE Lea atentamente las instrucciones antes de diligenciar este formulario

1. TIPO DE TRÁMITE A. Afiliación <input checked="" type="checkbox"/> B. REPORTE DE NOVEDADES <input type="checkbox"/>		2. TIPO DE AFILIACIÓN A. Individual: a) Cotizante o cabeza de familia <input checked="" type="checkbox"/> b) Beneficiario o afiliado adicional <input type="checkbox"/> B. Colectivo <input type="checkbox"/> C. Institucional <input type="checkbox"/> D. De oficio <input type="checkbox"/>			3. RÉGIMEN C. Contributivo <input type="checkbox"/> S. Subsidiado <input type="checkbox"/>	
4. TIPO DE AFILIADO CO Cotizante <input checked="" type="checkbox"/> CF Cabeza de Familia <input type="checkbox"/> BE Beneficiario <input type="checkbox"/>		5. TIPO DE COTIZANTE A. Dependiente <input checked="" type="checkbox"/> B. Independiente <input type="checkbox"/> C. Pensionado <input type="checkbox"/>		6. FECHA DE LA SOLICITUD 1 06 07 2018		

II. DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN ( del cotizante o cabeza de familia)

6. APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS  
PRIMER APELLIDO Nieves SEGUNDO APELLIDO Landaeta PRIMER NOMBRE Yesica SEGUNDO NOMBRE Datinisa

7. TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD R.C.T.I. C.C.E.P.A.C.D.S.C. 8. NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIDAD 1117460012 9. SEXO X M  10. FECHA NACIMIENTO 07 04 1996

III. DATOS COMPLEMENTARIOS

11. ORIGEN ÉTNICO  12. DISCAPACIDAD Tipo F N M Condición T P 13. PUNTAJE Y NIVEL DEL SISBEN 14. GRUPO DE POBLACIÓN ESPECIAL 15. ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES Positivo

16. ADMINISTRADORA DE PENSIONES 17. INGRESO BASE DE COTIZACIÓN - IBC 785.000 18. UBICACIÓN O DIRECCIÓN DE RESIDENCIA ZONA U  R.  LOCALIDAD / COMUNA Union BARRIO Union CIUDAD / MUNICIPIO Arasca DEPARTAMENTO Arasca TELÉFONO FIJO 3144455642 TELÉFONO MÓVIL 3144455642 CORREO ELECTRÓNICO 5805 CÓDIGO IPS 5805

IV. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR ( Datos de identificación del beneficiario (Cónyuge o compañero (a) permanente del cotizante)

19. APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS

PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE			
20. TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	T.J. C.C. C.E. P.A. C.D. S.C.	21. NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	22. SEXO	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	23. FECHA NACIMIENTO	DIA	MES	AÑO	CÓDIGO IPS

Datos básicos de identificación de los beneficiarios y de los afiliados adicionales

24. APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DE LOS BENEFICIARIOS	25. TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	26. NÚMERO DE IDENTIDAD	27. SEXO	28. FECHA DE NACIMIENTO	29. PARENTESCO	30. ETNIA	31. DISCAPACIDAD	
							Tipo	Condición
1	C.C. R.C. T.I. C.C. E.P.A. C.D. S.C.		F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DIA MES AÑO			F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>
2	C.C. R.C. T.I. C.C. E.P.A. C.D. S.C.		F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DIA MES AÑO			F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>
3	C.C. R.C. T.I. C.C. E.P.A. C.D. S.C.		F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DIA MES AÑO			F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>
4	C.C. R.C. T.I. C.C. E.P.A. C.D. S.C.		F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	DIA MES AÑO			F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>

32. DATOS DE RESIDENCIA

1	Ciudad / Mpio.	Departamento	Zona	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil	33. VALOR UPC AFILIADO ADICIONAL (Lo allegante en EPS)	34. Nombre y código de la IPS	NIVEL DE SISBEN	GRUPO POBLACIONAL
1			R <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>					I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/>	
2			R <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>					I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/>	
3			R <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>					I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/>	
4			R <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>					I <input type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/>	

V. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADOR Y OTROS APORTANTES O DE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE LA AFILIACIÓN COLECTIVA, INSTITUCIONAL O DE OFICIO

35. Nombre o Razón Social Comercial Electromuebles 36. Tipo documento de identidad C.C. C.E. P.A. C.D. S.C. 37. Número documento de identidad 800126618 DV 1 38. Tipo de aportante o pagador de pensiones 1

39. UBICACIÓN O DIRECCIÓN Cr 16 19-29 Arasca Arasca TELÉFONO FIJO TELÉFONO MÓVIL CORREO ELECTRÓNICO

FECHA INICIO DE RELACIÓN LABORAL 10/07/2018 CARGO Aprendiz SALARIO 785.000

B. REPORTE DE NOVEDADES

40. TIPO DE NOVEDAD		8. EXCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS O DE AFILIADOS AGCIONALES		13. MOVILIDAD	
1. MODIFICACIÓN DE DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>	9. INICIO DE RELACION LABORAL O ADQUISICION DE CONDICIONES PARA COTIZAR	<input type="checkbox"/>	A) AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO	<input type="checkbox"/>
2. CORRECCIÓN DE DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>	10. TERMINACIÓN DE LA RELACION LABORAL O PÉRDIDA DE LAS CONDICIONES PARA SEGUIR COTIZANDO	<input type="checkbox"/>	B) AL RÉGIMEN SUBSIDIADO	<input type="checkbox"/>
3. ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD	<input type="checkbox"/>	11. VINCULACIÓN A UNA ENTIDAD AUTORIZADA PARA REALIZAR AFILIACIONES COLECTIVAS	<input type="checkbox"/>	A) MISMO RÉGIMEN	<input type="checkbox"/>
4. ACTUALIZACIÓN Y/O CORRECCIÓN DE DATOS COMPLEMENTARIOS	<input type="checkbox"/>	12. DESVINCULACIÓN A UNA ENTIDAD AUTORIZADA PARA REALIZAR AFILIACIONES COLECTIVAS	<input type="checkbox"/>	B) DIFERENTE RÉGIMEN	<input type="checkbox"/>
5. TERMINACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN EN LA EPS	<input type="checkbox"/>			15. REPORTE DE FALLECIMIENTO	<input type="checkbox"/>
6. REINSCRIPCIÓN EN LA EPS	<input type="checkbox"/>			16. REPORTE DEL TRÁMITE DE PROTECCIÓN AL CESANTE	<input type="checkbox"/>
7. INCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS O DE AFILIADOS ADICIONALES	<input type="checkbox"/>			17. REPORTE DE LA CALIDAD DE PREPENSIONADO	<input type="checkbox"/>
				18. REPORTE DE LA CALIDAD DE PENSIONADO	<input type="checkbox"/>

VI. DATOS PARA EL REPORTE DE LA NOVEDAD

41. DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN

PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		
TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	R.C. T.I. C.C. E.P.A. C.D. S.C.	NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	SEXO	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	FECHA NACIMIENTO	DIA	MES	AÑO
42. FECHA (a partir de)	DIA MES AÑO	43. EPS ANTERIOR Código	44. MOTIVO DE TRASLADO Código	45. CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR O PAGADOR DE PENSIONES				

VII. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES

Declaración Juramentada de conveniencia: Declaro que convivo con el(los) Señor(a) Identificado(a) con No. \_\_\_\_\_ desde el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

46. Declaración de dependencia económica de los beneficiarios y afiliados adicionales. Declaro bajo la gravedad de juramento que el(los) Beneficiario(s) reportado(s) dependen económicamente de mí.


47. Declaración de la no obligación de afiliarse al Régimen Contributivo, Especial o de Excepción.

48. Declaración de existencia de razones de fuerza mayor o caso fortuito que impiden la entrega de los documentos que acreditan la condición de beneficiarios. Anexo soporte de la Entidad.

49. Declaración de no intermediación del cotizante, cabeza de familia, beneficiarios o afiliados adicionales en una Inscripción Prestadora de Servicios de Salud.

50. Autorización para que la EPS solicite y obtenga datos y copia de la historia clínica del cotizante o cabeza de familia y de sus beneficiarios o afiliados adicionales.

❖ Evaluación realizada por el Jefe de Cartera.

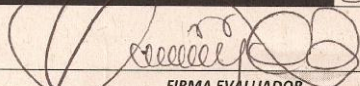
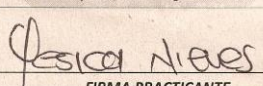


**CENPAE**

# REPORTE DE EVALUACIÓN


Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
<b>ESTUDIANTE:</b>	Yesica Tatiana Nieves	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	Comercial Electromuebles
<b>PROGRAMA:</b>	Contaduría Pública	<b>DEPENDENCIA:</b>	Gestión de Cartera
<b>EVALUADOR:</b>	Yairce Quique Conteras	<b>FECHA:</b>	01-12-2013

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X				Honzo una Destacado Disposición a lo hon. de su industria a su procelivata Internu
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X				Honzo una forma de ser muy arable y honesta con buen manejo de R.I
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			tiene participación Activa en los Problema
<b>RESPONSABILIDAD</b> Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				Muy diligente con sus funciones
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X				tiene un. Mejor Desempeño.
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			Aprendió a cumplir el horario laboral
<b>COMUNICACIÓN</b> Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	X				Honzo optaron competencias comunicativas
<b>MADUREZ</b> Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X				Es totalmente controlada en sus acciones
<b>ENTUSIASMO</b> Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.	X				Maneja Armonica y buen sentido de humor
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				Aprende y aplica con mucho facilidad
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				Sabe Interactuar en varios Ambientes Lab
<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>	Diligencia y compromiso con las asignaciones laborales				
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo	X	Proactividad Generación de Propuestas		
	Comunicación				
	Otra, ¿Cuál?				
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:</b>	SI	X	¿Por qué? Cumplimiento efectivo		
<b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>	Sigue Manejando ese ritmo de trabajo				
 FIRMA EVALUADOR	 FIRMA PRACTICANTE				



❖ Autoevaluación realizada por el Estudiante.



**CENPAE**

## REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1. Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

---

**Nombre del Estudiante:** Yesica Danitza Nieves Landareta

**Nombre de la Empresa:** Comercial electronuebles

**Dependencia Entidad:** Auxiliar de Cartera

**Fecha:** 01/12/2013

**Programa:** Contaduría Pública

**Evaluador:** Danitza Nieves

---

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input checked="" type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/> Especifique ¿Cuál Otro? <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> </span>			
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? el deseo de formarme en una empresa reconocida y a la vez participar en el crecimiento de la misma.
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO 

Explique: porque pude poner en práctica lo aprendido en la Universidad
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--


Explique:
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál?
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y caliíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.





COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades del CENPAE.	5.0	cumplí satisfactoriamente todas las exigencias.
<b>Científico</b> Hombre - Conocimiento Presentación oportuna y oportuna del trabajo académico	4.0	en algunas ocasiones falta comprensión en las sugerencias dadas.
<b>Profesional</b> Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	Dentro del área de trabajo pude aplicar todos mis conocimientos adquiridos en mi formación
<b>Nota Integral</b>	4.6	

❖ Carta de socialización plan de mejoramiento.




NH. 800.186.618-1 *una firma que lo tiene todo*

MUEBLES  
ELECTRODOMÉSTICOS  
EQUIPOS DE OFICINA  
Y MOTOS



ARAUCA: Av. Rondón No. 19-29 - Tels. 885 3277 - 885 4526 - ARAUQUITA: Carrera 3 No. 4-87 esq. - Tel. 883 5940  
TAMBÉ: Calle 14 No. 11-52 - Tel. 888 6450 - SARAVERA: Carrera 16 No. 26-26 - Tel. 892 0328 - PUERTO RONDON: Calle 2 No. 6-46 - Cel. 321 4162944  
E-mail: hrolon@electromueblesarauca.com - www.electromueblesarauca.com




**EL JEFE DE CARTERA DE COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA**

**CERTIFICA:**


Que **Yesica Danitsa Nieves Landaeta**, identificado con cedula de ciudadanía No. **1.117.460.012** expedida en Cravo Norte, estudiante del **programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona**, socializo el **PLAN DE MEJORAMIENTO** denominado **“MODELO DE CREDITO Y COBRANZA PARA MEJORAR LA GESTION EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA”**, el día Veintiocho (28) de Noviembre de 2018, cumpliendo así con los requerimientos y exigencias académicas de la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales** del prenombrado establecimiento de Educación Superior.

En constancia de lo anterior, se expide el presente a solicitud de la parte interesada, a los tres (03) días del mes de **Diciembre** de 2018.




**JAVIER ENRIQUE CONTRERAS BERNAL**  
C.C. 1.116.792.419 de Arauca  
Jefe de Cartera

❖ Certificado de cumplimiento de práctica



Nit. 800.186.618-1 *una firma que lo tiene todo*

MUEBLES  
ELECTRODOMÉSTICOS  
EQUIPOS DE OFICINA  
Y MOTOS



ISO 9001  
ISO 14001  
OHSAS 18001  
NISO 8006


ARAUCA: Av. Rondón No. 19-29 - Tels. 885 3277 - 885 4526 - ARAUQUITA: Carrera 3 No. 4-87 esq. - Tel. 983 5940  
TAME: Calle 14 No. 11-52 - Tel. 888 6450 - SARAVENA: Carrera 16 No. 26-26 - Tel. 882 0328 - PUERTO RONDON: Calle 2 No. 6-46 - Cel. 321 4162944  
E-mail: hrolon@electromueblesarauca.com - www.electromueblesarauca.com

**EL JEFE DE CARTERA DE COMERCIAL ELECTROMUEBLES & CIA LTDA**

**CERTIFICA:**

Que **Yesica Danitsa Nieves Landaeta**, identificado con cedula de ciudadanía No. **1.117.460.012** expedida en Cravo Norte, estudiante del **programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona** realizo su práctica empresarial, con una duración de cuatro (04) meses comprendidos entre el tres (03) de Julio y treinta (30) de Noviembre de 2018, de lunes a sábado en el horario de 08:00 A.M. hasta las 12:00 A.M. y desde las 02:00 P.M. a 6:00 P.M.; cumpliendo con ocho horas laborales respectivamente.

En constancia de lo anterior, se expide el presente a solicitud de la parte interesada, a los tres (03) días del mes de **Diciembre** de 2018



**JAVIER ENRIQUE CONTRERAS BERNAL**  
C.C. 1.116.792.419 de Arauca  
Jefe de Cartera

## **BIBLIOGRAFIA**

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html>

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/819/1/80151.pdf>