

# ESQUEMA DE LA HOJA DE RESUMEN



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISION DE BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMIS  
EVALUACIÓN Y CONTROL DE CARTERA DE LA EMPRESA ASESORÍA



## RESUMEN TESIS DE GRADO

### AUTOR (ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): NORIS PATRICIA APELLIDOS: CABALLERO GUTIERREZ  
NOMBRE (S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_  
NOMBRE (S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FACULTAD: \_\_\_\_\_

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PÚBLICA \_\_\_\_\_

### DIRECTOR: NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE (S): JORGE HERNANDO APELLIDOS: VILLAMIZAR  
NOMBRE (S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

título DE LA TESIS

EVALUACIÓN Y CONTROL DE CARTERA DE LA EMPRESA ASESORÍA  
INMOBILIARIA ROCÍO ROMERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

### RESUMEN

La Asesoría Inmobiliaria Roció Romero de la ciudad de Cúcuta, es una de las importantes empresas inmobiliarias en la ciudad, aunque en sus inicios se dedico solo a las ventas fue expandiendo sus servicios para abarcar todas las necesidades inmobiliarias de sus clientes.

En este trabajo se intenta detectar y parametrizar los elementos necesarios para que la inmobiliaria puede ejecutar su labor de recaudo de cartera al 100% y maximizar sus utilidades, puesto que la cartera es uno de los pilares de la inmobiliaria nos enfocamos en sus falencias y necesidades para poder optimizar el servicio al cliente y optimizar los resultados de esta gestión. Con este trabajo se pudo observar que el no tener establecidos ciertos parámetros para ejecutar esta gestión, deja ciertos vacios en el personal que ejecuta estas funciones, se observa que aunque el personal está capacitado para desarrollar sus labores en su actuar se presentan casos y excepciones que retrasan el reintegro del efectivo a la empresa.

En resumen, el manejo de cartera exige políticas, normas y procedimientos. El control financiero de la misma requiere un manejo basado en los indicadores que permitan resultados. Los efectos negativos que un mal manejo de cartera pueden acarrear, por ejemplo, "cartera ociosa", la cual tiene un alto costo oculto.

Palabras clave maximo 5

### CARACTERISTICAS

PÁGINAS: cuantas hay PLANOS: cuantos hay ILUSTRACIONES: cuantas hay CD ROOM: \_\_\_\_\_

**Palabras claves:** Detectar, Parametrizar, Maximizar, Reintegro, Control

93

**'INMOBILIARIA ROCIO ROMERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

1

4

1

NORIS PATRICIA CABALLERO GUTIÉRREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

**EVALUACIÓN Y CONTROL DE CARTERA DE LA EMPRESA ASESORÍA  
INMOBILIARIA ROCÍO ROMERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

NORIS PATRICIA CABALLERO GUTIÉRREZ

Proyecto de grado modalidad pasantía presentado como requisito para optar al  
título de:  
Contador Público

Director:  
JORGE HERNANDO VILLAMIZAR RAMÍREZ  
Contador Público

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURÍA PÚBLICA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013

FECHA: CUCUTA, Julio 18 de 2013

LUGAR: "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"

PLAN DE ESTUDIOS: "CONTADURIA PUBLICA"

TITULO DEL TRABAJO: "EVALUACION Y CONTROL DE CARTERA DE LA EMPRESA ASESORIA INMOBILIARIA ROCIO ROMERO DE LA CIUDAD DE CUCUTA"

JURADOS:	ENTIDAD
JORGE HERNANDO VILLAMIZAR	U.F.P.S
AUGUSTO LOPEZ CONTRERAS	U.F.P.S
YOHANN CONTRERAS QUNTERO	U.F.P.S

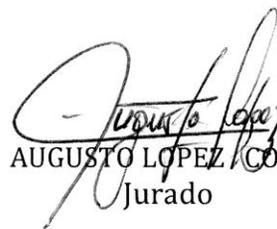
DIRECTOR (A): JORGE HERNANDO VILLAMIZAR

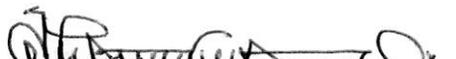
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
NORIS PATRICIA CABALLERO GUTIERREZ	1230266	4.2	Cuatro dos	X		

OBSERVACIONES:

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
 JORGE HERNANDO VILLAMIZAR  
 Jurado

  
 AUGUSTO LOPEZ CONTRERAS  
 Jurado

  
 YOHANN CONTRERAS QUNTERO  
 Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Claudia O



## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
RESUMEN	<b>11</b>
INTRODUCCIÓN	<b>12</b>
1. PROBLEMA	<b>13</b>
1.1 TÍTULO	<b>13</b>
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<b>13</b>
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	<b>14</b>
1.4 OBJETIVOS	<b>14</b>
1.4.1 Objetivo general.	<b>14</b>
1.4.2 Objetivos específicos.	<b>14</b>
1.5 JUSTIFICACIÓN	<b>15</b>
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	<b>16</b>
2. MARCO REFERENCIAL	<b>17</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	<b>17</b>
2.2 MARCO TEÓRICO	<b>18</b>
2.3 MARCO CONCEPTUAL	<b>24</b>

2.4 MARCO CONTEXTUAL	28
2.4.1 Municipio San José de Cúcuta.	28
2.4.2 Inmobiliaria Rocío Romero.	28
2.5 MARCO LEGAL	30
3. DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2 POBLACIÓN	32
3.3 MUESTRA	33
3.4 INSTRUMENTOS	34
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.6 TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
4. DIAGNOSTICO INTERNO DE LA EMPRESA ASESORÍA INMOBILIARIA ROCÍO ROMERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA.	38
4.1 RESEÑA HISTÓRICA	38
4.2 MISIÓN	38
4.3 VISIÓN	38
4.4 VALORES	39

4.5 ESTRUCTURA COMERCIAL	39
4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	41
4.7 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA ASESORÍA INMOBILIARIA ROCÍO ROMERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA	42
5. CARACTERIZACIÓN DE ACTIVIDADES GESTIÓN DE COBRANZA Y CARTERA	64
5.1 EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA	64
5.1.1 El supervisor de cobranza	64
5.1.2 Perfil de los cobradores	64
5.1.3 Entrenamiento del personal	65
5.2 PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA	65
5.2.1 Revisión de pagos y descuentos	65
5.2.2 Programas de cobros	65
5.2.3 Problemas especiales de pago	65
5.2.4 Control de plazos especiales	65
5.2.5 Servicios al cliente	65
5.3 GESTIÓN DE COBRANZA	66
5.4 POLÍTICAS DE COBRO	66

5.4.1 Responsables del proceso de cobranza	68
5.5 ACCIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	68
5.6 TÉCNICAS DE COBRANZA	68
5.7 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	69
5.8 EL CONTROL EN EL DEPARTAMENTO DE CARTERA	70
5.8.1 Objetivos del control de la cartera	71
5.8.2 Mecanismo de normalización de cartera	72
5.8.3 Criterios para considerar una obligación como irrecuperable	72
6. DESCRIPCIÓN DE CONDICIONES Y MATERIALES NECESARIOS PARA EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTERA	73
6.1 BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA	73
7. DISEÑO FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES GESTIÓN DE CARTERA	75
8. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	76
9. RESULTADOS	78
10. CONCLUSIONES	81
11. RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83

