

**PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACION FUNCIONAL PARA
REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL AL COMPORTAMIENTO DE CARTERA
DE LA EMPRESA OPTIMA DE URABÁ**

AUTORES:

**BEJARANO PUERTA DUBYS- CÓDIGO 1621021109
GUERRERO CÓRDOBA YIRLENY – CÓDIGO 1221560067
KELLY CUELLAR STEVEN - CÓDIGO 1812010131**

ASESOR: MSC. GIOVANNY ALEXANDER BAQUERO VILLAMIL

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS EN INTELIGENCIA DE
NEGOCIOS
BOGOTÁ, D.C. 2019**

TABLA DE CONTENIDO

2	Título	3
3	Resumen	3
3.1	español	3
3.1	Inglés.....	3
4	Tema	3
4.1	Dedicación	4
5	Fundamentación del proyecto.....	4
5.1	Marco contextual	4
6	Problema.....	5
6.1	Diagrama espina de pescado.....	5
7	Justificación	6
7.1	Objetivo General.....	7
8	Marco conceptual	8
9	Estado del arte	11
10	Objetivos Específicos, actividades y cronograma	18
10.1	Metodología.....	20
11.	plan de adquisiciones.....	24
12.	plan de gestión de los interesados.....	25
13.	plan gestión de riesgos.....	27
	identificar los riesgos	28
14.	Presupuesto inicial asignado.....	30
15.	Análisis de escenarios.....	33
16.	Conclusiones y recomendaciones.	34
17.	Cibergrafía.	37

2 Título

Propuesta de diseño de un sistema de información funcional por medio del cual se realice seguimiento y control al comportamiento de la cartera de la empresa optima de Urabá

3 Resumen

3.1 español

El presente proyecto es una relación de las principales herramientas de Inteligencia de Negocios que se pueden encontrar en los sistemas de información, cuenta con una breve descripción de lo que ofrece el sistema mediante base de datos de la cartera de la empresa Optima de Urabá S.A E.S.P. Adicionalmente, analiza los saldos y días de mora de cada uno.

3.1 Inglés

This project is a list of the main Business Intelligence tools that can be found in the information systems, has a brief description of what the system offers through database of the company's portfolio. Additionally, it analyzes the balances and days of default of each one.

4 Tema

Se propone realizar un sistema de información basado en la estrategia de diferenciación que propone Michel Porter en el que la empresa pueda obtener información de la base de datos de los usuarios que se encuentran en cartera, los días que tienen en mora y a su vez la deuda que debe ser gestionada para recuperación sin dejar a un lado el conocimiento de los competidores.

4.1 Dedicación

Tipo de Actividad	Sub-actividad	% de Dedicación
Investigación teórico	Marco conceptual	50%
Diseño del Proyecto	Sistema de información	30%
Desarrollo	Prototipo/Piloto	10%
	Ambiente de Producción	10%

5 Fundamentación del proyecto

5.1 Marco contextual

Óptima de Urabá S.A. E.S.P. Es una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto que sirve a diferentes corregimientos del Urabá Antioqueño. Presta servicio de acueducto a los corregimientos de Nueva Colonia, Currulao, Rio grande pertenecientes al municipio de Turbo en el departamento de Antioquia, Colombia. El consolidado de Óptima es de 7.665 usuarios distribuidos de la siguiente forma.

CORREGIMIENTO	NUMERO DE USUARIOS
Currulao	4,184
Nueva Colonia	2,418
Rio Grande	1,063

Tabla 1 Usuarios Servicio acueducto Distribuidos Por OPTIMA DE URABA

Actualmente el corregimiento currulao presenta un bajo índice en la recuperación de cartera debido a la falta de información en el sistema de facturación de la empresa y poco control por parte de los

empleados, por lo que en la propuesta de proyecto se abarcara el diseño de un sistema de información mediante base de datos en Excel y uso de tablas dinámicas que garantice la información en el tiempo requerido y a su vez se alcancen los objetivos de la organización.

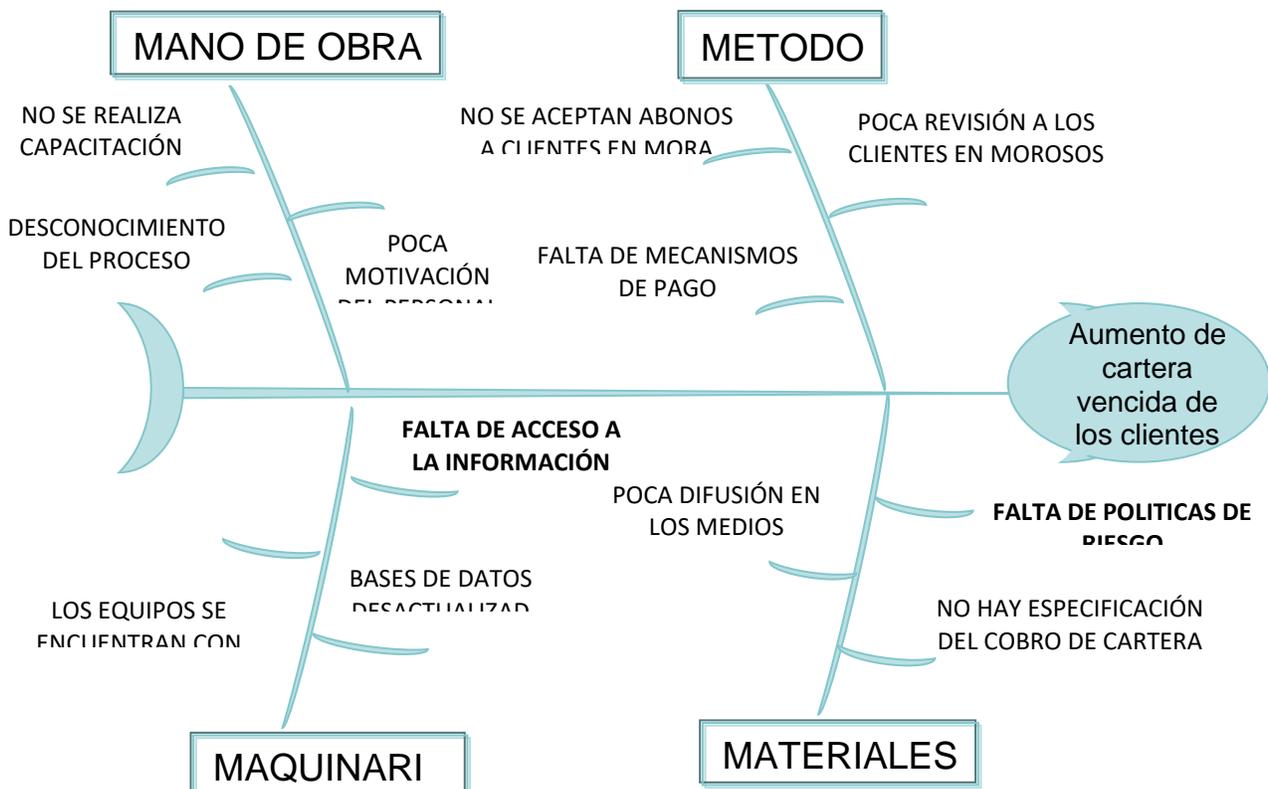
Por otra parte, este proceso comprende la relación con los Clientes, la atención y respuesta a sus peticiones, quejas y reclamos; pasando por la facturación y finalmente terminando con el recaudo de los servicios prestados a la comunidad, en la actualidad se han presentado altos índices de rotación de cartera y es necesario mejorar los indicadores de la empresa.

6 Problema

Actualmente la empresa Optima de Urabá S.A E.S. P no realiza seguimiento a la cartera del servicio de acueducto prestado en el corregimiento de currulao Antioquia, por lo que no cuenta con un sistema de información que garantice el control y recuperación de la misma y el indicador no cumple periódicamente con la meta establecida por la organización, generando una disminución notable en sus ingresos.

6.1 Diagrama espina de pescado

Fuente: Elaboración propia



7 Justificación

Este proyecto es importante porque permite la recuperación financiera de la empresa, la inversión en ampliación, el mejoramiento de redes, y la calidad en el servicio; por ende se contribuye a la mejora de la calidad de vida de los usuarios, ya que la empresa al estar con toda su información organizada y plasmada en un sistema informático y con las estrategias adecuadas, tendría un adecuado manejo de datos correctos, oportunos y completos, para la gestión y recuperación de cartera; Donde se obtendría el capital para trabajar y poder realizar todos los ajustes requeridos para el fortalecimiento de la compañía, mitigando los inconvenientes que se le han presentado por no estar bien organizada.

Todo lo anterior también se hace pertinente, ya que con el constante cambio global las organizaciones deben tener un proceso de mejoramiento continuo para sostenerse en el mercado, y por ello la implementación de la estrategia de diferenciación y análisis de la competencia garantizan la excelencia en el desarrollo de sus objetivos y sobre todo de mantener a los clientes satisfechos, generando rentabilidad al negocio y en especial en el área de recaudo, ya que es donde se generan los recursos para que pueda desarrollar su objetivo y así generar flujo de recursos necesarios para cubrir costos.

7.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de información funcional por medio del cual se realice seguimiento y control al comportamiento de cartera en la empresa Optima de Urabá, permitiendo gestionar el bajo índice de rotación de cartera.

8 Marco conceptual

A continuación, se relacionan los conceptos abordados en el diseño del proyecto, determinando cada una de las funciones que cumplen en la empresa Optima de Urabá S. A E.S.P

ROTACION: Indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman convertirse en efectivo o el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. A menor número de días de rotación, o, dicho de otra forma, a mayor rotación, mayor eficiencia.

CARTERA: Es el conjunto de acreencias a favor de la Sociedad consignadas en títulos ejecutivos, que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. Valores que adeuden los suscriptores a la empresa con un vencimiento superior a 2 meses. (Petro, 2016)

RECUPERACIÓN DE CARTERA: Consiste en pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, es decir cuando se ha cumplido el plazo para el que se concedió el préstamo. (Salazar, 2014).

BASE DE DATOS: Una base de datos es una colección de datos organizados y estructurados según un determinado modelo de información, que refleja no solo los datos de los mismos sino también la relación que existe entre ellos. (Lapuente, 2013)

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Es un conjunto de componentes que interrelacionan entre sí para lograr un fin específico u objetivo en común, satisfacer las necesidades de información de una organización.

DEUDOR MOROSO: Es aquella persona natural o jurídica que, según lo establecido en la norma, no cancela su obligación en el período reglamentado. (Petro, 2016).

CUENTAS VENCIDAS: Es el número facturas que el usuario ha dejado de cancelar. (Petro, 2016)

CUENTAS POR COBRAR: Son las que representan venta o prestamos de algún bien o servicio que se retornara en dinero en sumas parciales. Puede generarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas se crea un derecho en el que exige al tercero el pago de la misma. (Rankia Colombia, 2018)

CLIENTES: El cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita para sí mismo, para otra persona, empresa u organización, por lo cual es el motivo principal por lo que se crean, producen y fabrican productos y servicios. (Kloter, 2018)

USUARIO: Es una persona que utiliza o consume un determinado producto o servicio. Cuyo fin da como resultado un producto, sea material o un servicio. (Lapuente, 2013)

DISEÑO: El diseño es una práctica cuyas técnicas, metas y objetivos, están en un proceso continuo de cambio; cuyo fin da como resultado un producto ya sea un objeto material o un servicio. (Ramos, 2016)

CREDITO: El crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, es el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo el pago de cantidades debidas a cambio de un interés. (Brito, 2014)

LIQUIDEZ: La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierda su valor. Es decir, mientras más fácil es convertir un activo en dinero significa que hay mayor liquidez. (Rankia , 2018)

INTELIGENCIA COMPETITIVA: La Inteligencia Competitiva (IC) es definida como el proceso sistemático de búsqueda, recopilación, análisis e interpretación de información científica, tecnológica y comercial que permite la toma de decisiones (Pontificia Universidad Javeriana, 2019).

BIG DATA: Son datos que contienen una mayor variedad y que se presentan en volúmenes crecientes y a una velocidad superior (ORACLE, 2019).

DATA MINING: Es el conjunto de técnicas y tecnologías que permiten explorar grandes bases de datos, de manera automática o semiautomática, con el objetivo de encontrar patrones repetitivos, tendencias o reglas que expliquen el comportamiento de los datos en un determinado contexto (Sinnexus, 2019).

COSTO BENEFICIO: El análisis del costo-beneficio es un proceso que, de manera general, se refiere a la evaluación de un determinado proyecto, de un esquema para tomar decisiones de cualquier tipo. Ello involucra, de manera explícita o implícita, determinar el total de costos y beneficios de todas las alternativas para seleccionar la mejor o más rentable (Díaz, 2019).

PRESUPUESTO: Un presupuesto es un plan operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios (Emprendepyme, 2019).

A continuación, se relacionan algunos casos de estudios y propuesta de recuperación de cartera por algunas compañías del país y países vecinos, a su vez el proceso de gestión y análisis realizado.

Propuesta para la optimización de los procesos de gestión de recuperación de cartera de fianzas en el departamento de cobranzas de Sul América Compañía de Seguros del Ecuador C.A.

Este trabajo investigativo sobre Sul América empresa de seguros, se basó en él estudio de las problemáticas de dicha compañía enfocándose en mejorar e implementa procesos en el campo de cobranzas que permitan recuperar la cartera. Latina Seguros y Reaseguros C.A, antes conocida como Sul América Compañía de Seguros del Ecuador C, establecer estrategias y mecanismos que faciliten la merma de la morosidad de los clientes, teniendo contacto continuo con ellos, afianzando las relaciones e iniciando un vínculo de responsabilidad en sus pagos atrasados. (Loza, 2011)

Business Inteligencie para manejo y recuperación de cartera en la empresa FERRIARCOS

La investigación sobre “Business Inteligencie para manejo y recuperación de cartera en la empresa Ferriarcos”, tiene como objetivo general analizar e implementar una solución Business Inteligencie para manejo y recuperación de cartera. El problema de Ferriarcos es la dificultad de la entrega oportuna y a tiempo de la información gerencial para la recuperación de cartera, es evidente que debe haber sinergia entre las áreas, para el manejo, control y recuperación de cartera, manejo de vendedores y clientes. Los tiempos de respuesta para obtener la información son muy largos por el gran volumen de datos que se maneja, ya que esto lo hace el sistema transaccional por lo que existe pérdida de tiempo y dinero. Con esta investigación se plantea una solución a estos problemas dando respuestas y prioridades para el manejo de la cartera, en tiempo real a cada uno de los clientes de la Empresa Ferriarcos, esto

denota la importancia de los sistemas de información para el buen funcionamiento de las empresas. (Miranda, 2012).

Análisis de recuperación de cartera hipotecaria en BANCOLOMBIA con morosidad de 31 a 60 días

El estudio realizado en este proyecto busca la buena gestión y administración de la cartera vencida, como aspecto fundamental para garantizar la liquidez y capital de trabajo de la empresa, por ello se buscó analizar de fondo las casuísticas, agentes internos y externos que permiten precisamente que los clientes entren en crisis financieras afectando así, el cumplimiento de sus obligaciones bancarias, por eso se realiza una investigación partiendo del método inductivo el cual va de un hecho particular para llegar a unas conclusiones generales. Investigación explicativa que mediante la recolecta de información en encuesta permite conocer las causas de la morosidad de los clientes y evaluar la gestión de cartera adecuada con el fin de establecer soluciones coherentes con la problemática presentada. (Gutierrez, 2017)

Estudio de usuarios sin servicios por morosidad de los negocios de aguas, energía eléctrica y gas natural para identificar estrategias y políticas públicas de orden nacional, regional y local.

Los autores de este estudio se propusieron realizar un análisis de la población en condición de morosidad en la ciudad de Medellín, para establecer mecanismos de recuperación de cartera para EPM que serán efectivos y permiten el disfrute de los servicios públicos y paralelamente recuperar los dineros bajando la morosidad, teniendo en cuenta que todo ello debe ir en coherencia con lo establecido por el Gobierno Nacional, Departamental, Municipal, los reguladores o los prestadores de los servicios públicos. Después de caracterizar la población que se encuentra en condición de morosidad, se procede a construir la Cadena de Causalidad que determina esta condición y la cual brinda una base conceptual sólida con la cual se podrán evaluar las alternativas que EPM pone a disposición de los usuarios y que busca mitigar la situación de morosidad en los hogares. Este análisis permitirá establecer los beneficios y las fallas de las alternativas de EPM con el fin de establecer nuevos esquemas que busquen mejorar el acceso a los servicios públicos en un contexto político, social y económico sostenible y retributivo para todos los actores, identificando cuáles de estas propuestas pueden ser

implementadas por las EPM como prestador del servicio y cuáles corresponden a políticas públicas que deben ser establecidas por el Gobierno Nacional, Departamental, Municipal, los reguladores, o los prestadores de los servicios públicos, etc. (Nuñez Jairo Bateman & Andrés Castañeda & Carlos Cortés & Sandra Echeverry & Laura Franco & Patricia Durán & Iván Guerrero, 2011).

Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa Lavandería y Tintorería Lavaclassic en la ciudad de Pelileo.

La empresa lavandería y tintorería LAVACLASSIC, es una empresa artesanal que se ha dedicado durante casi 8 años al teñido y lavado textil de Jean en la ciudad de Pelileo (Ecuador), la actual empresa durante un tiempo ha experimentado las fases de nacimiento e introducción al mercado. En la actualidad esta empresa se encuentra en fase de crecimiento, y es necesario implementar un nuevo sistema de cobros empírico que la empresa viene manejando y visualizarla como una entidad reconocida dentro de esta actividad en el sector. Es por esta razón que esta investigación se ha enfocado en realizar procedimientos y políticas para créditos y ventas, los mismos que permiten tener un equilibrio entre los ingresos y egresos, ya que la fuerza y vida de una organización se mide por sus ventas las cuales deben ser planeadas, dirigidas de una forma estratégica.

Los datos que arroja esta investigación fue aplicada a los clientes y al gerente-propietario de la empresa LAVACLASSIC, este dato nos muestra que existen falencias en los procedimientos de cobro y otorgamiento de créditos, debido a esto se han acumulado una cantidad significativa de cuentas por cobrar, los mismos que han dado como resultado la restricción en el pago puntual de las diferentes obligaciones de la empresa. Es así como el resultado de esta investigación direccionó Para el diseño de un manual de procedimientos y reglamento interno para la recuperación de la cartera vencida y para los créditos que son otorgados, en los cuales se detalla la forma más eficaz para realizar los cobros y los procedimientos a seguir para solicitar, aprobar y acceder a un crédito. Por último, se encuentran las diferentes políticas en las cuales los agentes de crédito y cobranza se deben seguir unos lineamientos en el momento de aplicar los procedimientos tanto como de recuperación de cartera como para el otorgamiento de créditos. (Vega, 2012)

Proceso de Gestión de Cobranzas para la Recuperación de la Cartera Vencida del Grupo Pichincha C.A.

La investigación de este trabajo va enfocada al conocimiento del cliente para ofrecer una alternativa de pago más eficiente que la actual que la empresa le brindó, la gestión de cobranzas es un proceso de acciones que realizan las empresas que otorgan créditos en su mayoría son compañías financieras como Bancos, Cooperativas de Ahorros y Créditos, estas instituciones financieras están reguladas por la Superintendencia de Bancos; El proceso de gestión de cobranzas comprende un contacto constante con el cliente que comienza con el análisis de la situación actual del cliente, el contactar al cliente, el ofrecimiento de alternativas de pago, realizar un seguimiento oportuno para el control del cumplimiento del acuerdo de pago o negociación pactada; de manera que este proceso de cobranza debe llegar a lograr cumplir el objetivo principal que persigue una empresa que mantiene una cartera vencida que, es que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de la forma más rápida posible para el giro normal del negocio. En el proceso de la gestión de cobranzas para obtener el análisis de la situación actual del cliente y llegar a una negociación o definir un acuerdo de pago se realizan algunas interrogantes como: ¿Quién es el cliente?, ¿Cuál es su situación económica actual?, ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito?, ¿Por qué se encuentra en mora?, ¿Cuál es su situación actual en la central de riesgos?, ¿Qué relación mantiene con codeudores o garantes?, etc. Quien da de primera mano la información e identifica sus necesidades es el cliente, entonces la mejor forma de lograr un impacto positivo en ambos es consultando con él que se ajusta mejor a sus necesidades, que no afecten la compañía y lo ayuden a limpiar su historial financiero. (Solís, 2017)

La gestión del valor de la cartera de clientes y su efecto en el valor global de la empresa

Muchas de las metodologías usadas para la recuperación de cartera en los distintos tipos de empresa se deben a los cambios que día a día acontecen en el mercado, la globalización y los cambios competitivos del entorno obligan a las empresas a estar orientadas al mercado y al valor del cliente. Esto porque el verdadero negocio no está en la cantidad de clientes, sino en saber retener y desarrollar a los clientes que otorgan mayores beneficios. Para ello, es fundamental que las organizaciones cuenten con sistemas de inteligencia de negocios y de gestión de relaciones con clientes que permitan generar conocimiento sobre sus clientes y desarrollar una oferta flexible que satisfaga sus necesidades. Efectivamente, las empresas líderes han comenzado a gestionar su cartera de clientes como un activo estratégico clave para conseguir un mayor nivel de rentabilidad y lograr una ventaja competitiva sostenible. Esta investigación aporta una visión explicativa de la filosofía de gestión orientada al valor del cliente y contribuye con la propuesta de un modelo causal basado en el valor de la cartera de clientes para ayudar a las empresas a tomar decisiones estratégicas de marketing proactivas y eficientes. (Fernández, 2007)

"La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimos S.A., en la ciudad de Ambato".

Día a día la economía en el mundo aumenta, las personas tienen más dinero, pero increíblemente más necesidades y buscan la satisfacción de las mismas, una de ellas es cubrir la totalidad de los enseres de su vivienda, es allí donde Marcimex S.A. ofrece la posibilidad, que las personas accedan a créditos de electrodomésticos para cumplir ese sueño, esa necesidad y así aumentar el nivel de ventas; paradójicamente también aumenta el nivel de riesgo porque ello implica tener cartera, cuentas por cobrar, por lo tanto, este proyecto se enfocó en la gestión de cobranzas, en la forma en que se procederá para recuperar el dinero otorgado en créditos, por la compra de los productos ofertados por las empresas. Este proyecto utilizó la relación existente entre la gestión e

cobranzas y la rentabilidad, como una unión estratégica que sirve para lograr los objetivos institucionales, buscando primordialmente las necesidades de los clientes y la empresa. Este trabajo resalta la sinergia entre áreas, trabajo en equipo y obtención de resultados direccionados a la recuperación de carteras. (Martínez, 2014)

Recuperación de cartera y liquidez en FERSAMAX S.A.

Las empresas en general buscan mejorar sus ventas y Fersamax S.A. no es la excepción a ello, y ha optado para el otorgamiento de créditos para sus clientes por lo tanto ya tiene problemas para recuperar dicha cartera, este proyecto va enfocado a mejorar esta situación utilizando procedimientos cuantitativos apoyados en la comprobación estadística, que ofrecen conclusiones que apoyen formas de solución a los problemas basado en particularidades. (Rugel, 2016)

análisis de los procedimientos administrativos aplicados en la sección de cobranzas de la compañía telefónica movistar en la sucursal del municipio Maturín durante el año 2005

Para una empresa es importante crecer, expandirse, cada día tener más clientes, pero todo con mesura y tomando decisiones acordes a las necesidades y eventualidad. Este proyecto se basó en el caso de la compañía Movistar en Venezuela, que entro en crisis con una cartera tan alta que sería el acabose de la compañía, y su enfoque fue las alianzas estratégicas y en el año 2005 logró gracias a la alianza con BellSout Internacional gozar de gran solidez, recuperó cartera, aumentó sus ingresos ofreciendo sus servicios en la forma Prepago para cualquier cliente que no tuviese tarjeta de crédito. Eslogan “Alguien en quien Confiar” (Sarzialejo, 2006)

análisis financiero durante la crisis económica 2008-2009 en alpina productos alimenticios s.a

Este proyecto se basó en cómo un buen análisis e interpretación de la información financiera permite la toma de decisiones acertadas y recuperación de la cartera, estableciéndose como una de las compañías más estables solidas de la economía colombiana en el sector lácteo; empleó la modificación de tiempos de otorgamiento de crédito en ocho días más y logró disminuir la cartera incentivando a sus clientes. (Galvis, 2012)

PARALELO ENTRE EMPRESAS SELECCIONADAS SEGÚN REFERENCIAS TRABAJADAS LOS ÚLTIMOS 4 MESES		
IQUALIA	EPM	OPTIMA S.A.
Mejor empresa de España y Latinoamérica	Entre las mejores empresas de Colombia	Solo ubicada en cinco sectores de Urabá
Gestión de cobros en line	Caracterización de la población en morosidad	Solo recaudo en Gana, PAC de Bancolombia y Oficinas
Sistema de Auto lecturas	Cobro vía telefónica y vía mensaje de texto	El usuario es el responsable, la empresa no se vincula
Utilización de redes sociales y contact center	Preaviso	No existen alternativas antes de
Software avanzado, inversión tecnológica	Software amigable que permite reporte de Cartera	Software deficiente
Calidad en el servicio	Calidad en el servicio	Múltiples quejas por la calidad y continuidad del servicio
Vinculación de Empleados	Vinculación de Empleados	Contratación Temporal de empleados
Cultura vanguardista y de credibilidad	Cultura de no pago, mejoramiento de estrategias	Cultura de no pago y población catorcenal
Infraestructura acorde a exigencias y población	Infraestructura en mejoramiento continuo en algunos sectores	Infraestructura muy por debajo del crecimiento habitacional

Se plantea la empresa IQUALIA Y EPM de acuerdo a su estrategia de inteligencia competitiva en el mercado, su sistema de información es acorde al que se necesita en el equipo del proyecto para el diseño del sistema de información basado en la cartera morosa y recuperación de la misma; se mencionan las características de cada una por lo que fueron investigadas en los últimos 4 meses.

10 Objetivos Específicos, actividades y cronograma

- Facilitar el seguimiento al estado de la cartera de la empresa en función del estado de avance en días de mora de cada usuario.
- Establecer un mecanismo de consulta que permita conocer estado de cartera de la empresa para la toma de decisiones
- Identificar las principales fuentes de datos con las que se construirá el sistema de información.

Objetivo Especifico N 1: Facilitar el seguimiento al estado de la cartera de la empresa en función del estado de avance en días de mora de cada usuario.

Alcance: Identificar la metodología, las fortalezas y debilidades en la gestión de recuperación de cartera

Actividades

1. Realizar un mapa conceptual de la gestión dentro del sistema de gestión de calidad
2. Determinar las fortalezas y debilidades que tiene el proceso
3. Establecer un nivel de criticidad de las debilidades encontradas

Objetivo Especifico N 2: Establecer un mecanismo de consulta que permita conocer estado de cartera de la empresa para la toma de decisiones

Alcance: Generar tablas dinámicas, vistas y tableros de control para el análisis de datos.

Actividades

1. Diseñar el modelo del software-sistema de información
2. Desarrollar los atributos e identificar las variables de datos
3. Monitorear el proceso de gestión

Objetivo Especifico N 3: Identificar las principales fuentes de datos con las que se construirá el sistema de información.

Alcance: Establecer pautas desde el suministro de los datos, hasta las transformación de los mismo para el diseño de estrategias de recuperación de cartera.

Actividades

- Diseñar tablas dinámicas que generen información de los usuarios en mora.
- Establecer mediante gráficos los días de mora.
- Elaborar una base de datos de usuarios y clientes para la consulta y control de las transacciones que realiza la empresa.
- Identificar mediante fórmulas matemáticas en la herramienta Excel el total de cartera a recuperar por días de mora.

CRONOGRAMA

Actividad	Duración	Comienzo	Fin	Responsable
Elaborar una base de datos de usuarios y clientes para la consulta y control de las transacciones que realiza la empresa.	4 meses	07-ago	11-dic	Yirleny Guerrero
Elaborar un mecanismo de gestión y consulta de usuarios para la verificación de su estado de mora.	3 meses	11-ago	13-nov	Yirleny Guerrero
Establecer mediante gráficos los días de mora.	1 mes	14-nov	14-dic	Dubys Bejarano
Identificar mediante fórmulas matemáticas en la herramienta Excel el total de cartera a recuperar por días de mora.	1 mes	14-nov	15-dic	Dubys Bejarano
Diseñar tablas dinámicas que generen información de los usuarios en mora.	2 meses	16-octu	17-dic	Steven Cuellar

Fuente: Elaboración propia

10.1 Metodología.

A continuación, se detalla la metodología a utilizar con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en el presente proyecto, las técnicas y herramientas propuestas mediante fuentes primarias y secundarias.

El proyecto cuenta con varias fases las cuales se detallan posteriormente a su nombramiento.

Fases del proyecto

1. Levantamiento de la información
2. Análisis de la información
3. Diseño del sistema de información
4. Desarrollo

Se plantea diseñar un sistema de información que lleve el registro de los usuarios de la empresa Optima de Urabá que se encuentran en Mora. se diseñarán tablas dinámicas mediante la base de datos creadas en el programa Excel, cada tabla cuenta con usuarios, fecha de pago, saldos adeudados, y días de mora. Se deberán registrar para cada tabla, los usuarios que conforman mérito de recuperación de cartera cada tabla por meses de mora.

En el diseño inicial se ingresará la información de los usuarios y sus saldos según sea la facturación o meses facturados. Posteriormente al inicio de cada mes se actualizará esta información, indicando si el usuario pago o no la factura. El sistema llevará un historial con los saldos por mes.

El sistema descrito anteriormente se diseñará por medio de una aplicación de fácil acceso y de interfaz amable para los empleados, que garantice a su vez la integridad de la información

registrada a través de la implementación de una Base de Datos local. La aplicación se desarrollará con herramientas tablas dinámicas en Excel.

El Jefe administrativo de la empresa tendrá acceso del sistema de datos conoce los formatos de los archivos con los cuales deberá trabajar, y tiene permiso para acceder a los mismos.

El diseño del proyecto se divide en tres fases, recolección de datos, Diseño y estructura de tablas y análisis de información con resultado de usuarios morosos.

La información de los usuarios será recolectada por las auxiliares comerciales quienes se encargarán de hacer entrega de la misma con el fin de ingresar los datos en el sistema de información y los líderes del proyecto puedan realizar las tablas y análisis por días de mora.

El diseño y estructura de tablas estará compuesto por las herramientas de la Opción de barra de Menú Excel, tablas y tablas dinámicas en el que se utilizará formato de tablas y estilos para dar una mejor imagen al diseño, a su vez se garantizará que la estructura o ítem se encuentren acordes a la información que necesita la empresa como, Nombre teléfono, dirección, saldo, Días de mora y totales.

Finalmente, los resultados y análisis de la información ingresada se entregan de forma gráfica evidenciando fácilmente a que usuarios se les debe realizar mayor control y gestión mediante gráficos en barra y colores que identifiquen el tiempo en mora.

PLAN DE TRABAJO

Este proyecto ha sido dividido en cuatro etapas básicas que son:

1. Levantamiento de la información
2. Análisis de la información
3. Diseño del sistema de información
4. Desarrollo y verificación

En el proceso de **Levantamiento de información** se realizará el estudio preliminar respectivo para determinar mediante el procedimiento de recuperación de cartera de la empresa el número de cuentas vencidas que genera alerta en la cartera de la empresa, el número de días en mora que debe ser estudiado, la base de datos completa de todos los usuarios a quienes se les presenta el servicio público con y sin servicio de acueducto relacionado al proyecto desde una perspectiva general, obteniendo datos históricos de fuentes informativas primarias, con el fin de tener un panorama claro de lo que se desea hacer y de los recursos que se van a utilizar para llevar a una buena culminación cada uno de los objetivos y metas que se tienen para este proyecto.

Al realizar **Análisis de la información** se ordenarán sistemática y cronológicamente cada una de las actividades a realizar por el equipo de trabajo, con el fin de ejecutar cada acción ordenadamente y de forma programada. Esto permitirá obtener mejores resultados. Se analiza la fecha de último pago realizado por cada usuario o cliente, se definen los montos de deuda por consumo y por concepto de interés, se evidencia el estado en el que se encuentra el cliente o usuario, con servicio de acueducto suspendido, cortado o conectado.

En el **diseño del sistema de información** se incluye la preparación de tablas en Excel con la información requerida por la empresa. Para llevar a la acción el **desarrollo y verificación** de cada una de las actividades programadas por el grupo de trabajo, se incluye como parte del plan de trabajo una etapa de control, que será para ajustar y ordenar aquellos aspectos de la ejecución que no se estén realizando de acuerdo a lo programado. Con esto se logrará contrarrestar las contingencias que se presenten durante el proceso de ejecución del proyecto, se harán evaluaciones y pruebas para garantizar la estabilidad, rendimiento y eficacia del sistema al tiempo que se tomarán decisiones para mejorar lo que no se esté ejecutando de forma óptima. Con esto se pretende que sea el mismo equipo de desarrolladores del proyecto el primero en detectar fallas y corregirlas inmediatamente para que cuando el sistema esté completamente terminado, tenga el mínimo de errores posibles.

PLAN DE TRABAJO

Objetivo	Resultado	Tarea	Actividad	Responsable	Fecha
1. Levantar información	1.1 facilitar el seguimiento al estado de la cartera de la empresa en función del estado de avance en días de mora de cada usuario.	1.1.1 obtención de base de datos	1.1.1.1 Visita a oficina empleados (consulta #usuarios)	Yirleny Guerrero	03.09.18
2. Analizar información	2.1 Elaborar un mecanismo de gestión y consulta de usuarios para la verificación de su estado de mora	2.1.1 Diseñar los parámetros del sistema de información	2.1.1.1 consulta y diseño de guía	Dubys Bejarano	10.10.18
3. Diseñar sistema de información	3.1 obtener la información correcta después de un análisis de los datos de clientes proporcionados	3.1.1 ilustrar mediante un mapeo de actividades la guía de información	3.1.1.1 asegurar la información en la nube	Steven Kelly Cuellar	11.11.18
4. verificar	4.1. Implementar el ciclo PHVA	4.1.1 diseñar el paso a paso o manual	3.1.1.2 Organización del programa de capacitación	Yirleny Guerrero	12.12.18

11. plan de adquisiciones

Definir aspectos generales para las adquisiciones de bienes y servicios necesarios para el buen funcionamiento del proyecto, estableciendo los parámetros de evaluación de proveedores, teniendo en cuenta calidad y servicio al menor costo.

Objetivo

Definir los pasos y aspectos para seleccionar y evaluar los Proveedores de nuestra empresa, usando los formatos establecidos, para llevar un adecuado control sobre los proveedores que trabajan para la compañía.

Alcance

Permite hacer de manera confiable, la selección y evaluación de un proveedor para la Compañía a nivel nacional desde su inscripción hasta la evaluación del servicio prestado.

El Plan de Gestión de las Adquisiciones tiene como propósito apoyar los objetivos corporativos y funcionales del proyecto como componente del plan estratégico por medio del abastecimiento de bienes y servicios necesarios a través de un amplio portafolio de proveedores con vínculos comerciales a largo plazo.

Procedimiento de compras.

Se deberán solicitar tres cotizaciones de cada insumo requerido en este caso equipos de cómputo para capacitación y de estas se seleccionará la que demuestre menor valor en el mercado, garantizando la calidad. A partir de ahí, se elaborará una orden de compra con el proveedor para realizar la compra solicitada. Se deberán tener en cuenta las garantías ofrecidas y servicio de mantenimiento disponible en caso de fallas. Al final se calificará al proveedor para garantizar la mejora continua del proceso.

Compras requeridas para el proyecto: A continuación, se detallan las compras que se requieren para lograr el éxito en el proyecto.

ADQUISICIÓN	REQUERIMIENTO
Proveedor del software	Adaptación al cambio por parte de todos los involucrados en el proyecto
Proveedor de internet y fibra óptica para el banda ancha	Instalación en sitio por parte del proveedor y garantía mínima

12. plan de gestión de los interesados.

Es importante tener en cuenta cada una de las fases definidas, en cada una de ella se pasará un informe a la persona responsable a fin de que siempre exista comunicación entre el equipo del proyecto y los interesados por parte de la empresa Optima de Urabá.

Se cumple con un ciclo de vida constituido, el cual cuenta con unos tiempos específicos de ejecución, dentro de cada uno se ha definido los respectivos procesos que deben ser realizados a fin de dar cumplimiento y poder pasar a la siguiente fase, todo esto es debidamente controlado y dado el caso que se requiera realizar algún cambio se cuenta con un equipo de Control de Cambios que vigilan detenidamente el proceso.

Se ejecutarán Capacitaciones a los usuarios, Reuniones de socialización remotas y presenciales entre el equipo del proyecto y la empresa Optima de Urabá, con la finalidad de contribuir con el desarrollo del proyecto, todo esto se encuentra debidamente documentado dentro del plan de recursos humanos desarrollado.

Cada miembro del equipo cuenta con un rol específico y con este adquieren responsabilidades, con ello se controla que se lleve a cabo el desarrollo del proyecto desde cada una de las fases relacionándose entre sí, no olvidando el trabajo en equipo y articulando cada uno de los procesos realizando para así garantizar el éxito del proyecto.

12.1 Registro de interesados.

Para el registro de los interesados del proyecto se ha construido una plantilla, la cual se anexa al siguiente plan. En esta se encuentra la siguiente información:

✓ Información de Básica:

- Nombre: Nombre y apellido completo del interesado.
- Cargo: Posición o cargo que desempeña en la organización o Proyecto
- Organización o Empresa: Los interesados pueden pertenecer a la misma organización que ejecuta el proyecto o a otras relacionadas, tales como: clientes, proveedores, etc.
- Ubicación: Se describe donde se encuentra ubicado el interesado, como la ciudad, oficina.
- Rol dentro del proyecto: Papel que desempeña dentro del proyecto, el cual no necesariamente es el mismo del cargo o puesto desempeñado en la organización
- Información de Contacto: Datos necesarios para poder ubicar a la persona.

✓ Información de Evaluación:

- Requisitos Principales: Se especifican lo principal que el interesado requiere del proyecto en términos de entregables o información
- Expectativas Principales: Beneficios que el interesado espera obtener del proyecto, o también que esperan ganar (o perder) como consecuencia del proyecto.
- Grado de Influencia: Es el grado de "poder" que el interesado tiene para afectar positiva o negativamente el resultado o éxito del proyecto.
- Grado de Interés: Es el grado en el cual el interesado es afectado positiva o negativamente (según su punto de vista) por el proyecto, pudiendo ser Bajo, Medio y Alto.

✓ Clasificación de los Interesado:

- Interno / Externo

Compromiso (Desconocedor, Reticente, Neutral, De Apoyo, Líder)

13. plan gestión de riesgos

Para desarrollar el plan de gestión de riesgos inicialmente se identifica a continuación los riesgos del proyecto.

Premisas

- Los responsables de identificar los riesgos, son cada uno de los miembros del equipo del proyecto quienes identificaran en cada uno de los ámbitos los tipos de riesgos que se pueden presentar.
- Se debe determinar por cuánto tiempo se realizará control y seguimiento a cada riesgo.

Roles y responsabilidades

A continuación, se define el líder, el apoyo y los miembros del equipo de gestión de riesgos para cada tipo de actividad del plan de gestión de riesgos.

Originador del Riesgo

El originador del riesgo inicialmente identifica el riesgo y formalmente lo informa al Gerente del Proyecto. El originador del riesgo es formalmente responsable por:

1. La temprana identificación del riesgo dentro del proyecto.
2. La documentación formal del riesgo, completando el Formato para Riesgos.
3. La publicación del Formato de Riesgo para la revisión del Gerente del Proyecto.

Gerente del Proyecto

El Gerente del Proyecto recibe, registra, y monitorea el progreso de todos los riesgos del proyecto.

El Gerente del Proyecto es formalmente responsable de:

1. Recibir los Formatos de Riesgos e identificación de riesgos apropiados para el Proyecto.
2. Grabar todos los riesgos en el Registro de Riesgos.
3. Presentar todos los riesgos al grupo de Revisión del Proyecto.
4. Reportar y comunicar todas las decisiones tomadas por el Grupo de Revisión del Proyecto.
5. Monitorear el progreso y las acciones de mitigación asignadas.

Equipo de Revisión del Proyecto

El equipo de Revisión del Proyecto confirma el riesgo, es decir su probabilidad e impacto, y asigna las acciones según la estrategia seleccionada para cada riesgo. El Grupo es formalmente responsable por:

1. Un regular repaso de los riesgos registrados en el Registro de Riesgos.
2. La identificación de solicitudes de cambio necesarias para mitigar los riesgos identificados.
3. Asignación de acciones para mitigar el riesgo.
4. El cierre de riesgos que no presentan acciones pendientes y no presentan probablemente más impacto al proyecto.

A continuación, se presenta una tabla con los riesgos estimados en primera instancia que pueden afectar el desarrollo del proyecto.

identificar los riesgos

Riesgo es un evento o condición incierta que si ocurre tiene un efecto positivo o negativo en los objetivos del proyecto. Para ello es necesario efectuar reuniones con el equipo del proyecto para desarrollar los planes de riesgo.

Para la identificación de los riesgos para el proyecto se hará la explicación en el siguiente cuadro con los siguientes aspectos, Código, descripción del proceso y probabilidad.

ID RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD
R01	Retrasos en los pagos para la compra de patente	30 - 50%
R02	Demora en el pago a proveedores	1-10%
R03	Fallas técnicas en el sistema de facturación	20%
R04	Desconocimiento del sistema	45%
R05	Falta de infraestructura en las redes	1-25%
R06	Dificultades en el desarrollo del software	51-70%
R07	Falta de experiencia en sistemas de información	11-30%
R08	No cumplir con las fechas del cronograma de hitos	45%

Tabla 2 Identificación de los riesgos

CATEGORIA	CODIGO	FACTOR DE RIESGO
Administración código: 01	R01	Retrasos en los pagos de las patentes Demora en el pago a proveedores No cumplir con las fechas del cronograma de hitos Desconocimiento del sistema de recaudo de la empresa
Recursos: código: 02	R02	Deficiencia en la asignación de recursos Habilidades del Equipo de Proyecto Desviación de Recursos No disponibilidad de algún determinado Bien o Servicio Conflictos de disponibilidad de recursos con otros proyectos
Desempeño, Técnicos y Calidad: código: 03	R03	Falta de experiencia en sistemas de información Fallas técnicas en el sistema de facturación Dificultades en el desarrollo del software Falta de infraestructura en las redes
Organizacionales: código: 04	R04	Deficiencia en la definición del alcance Falta de priorización del Proyecto Fondos inadecuados o interrumpidos Objetivos de costos, tiempo y alcance inconsistentes
Comunicación: código: 05	R05	Falta de dirección del Proyecto Falta de comunicación entre miembros del Proyecto
Externos: código: 06	R06	Cambio del Ambiente Legal o Regulatorio Cambio de prioridades del dueño Riesgos del País, clima, terremotos, inundaciones, etc.

14. Presupuesto inicial asignado

PRESUPUESTO DE INVERSION		TOTAL
Diseño y prueba de tablas dinámicas		4.000.000
Manuel de uso del sistema de información		2.000.000
Capacitación al personal		1000.000
Software		5.000.000
Total		\$12.000.000

La empresa Optima de Urabá se dedica a la prestación de servicios públicos de acueducto, el área comercial que garantiza el seguimiento a la cartera, no cuenta con trazabilidad para la recuperación de la cartera vencida, por lo que se plantea el diseño de un software que permita realizar seguimiento y control al proceso.

Para el diseño del proyecto se necesitará una inversión de 12 millones de pesos, el gerente espera que la inversión aumente las ventas anuales que actualmente están en 2.000.000.000 millones hasta alcanzar 2.500.000.000 millones durante los próximos años.

Los costos variables de la empresa suponen un 70% de los ingresos y están contruidos por las compras a los proveedores, los costos fijos son de 3.5 millones de los que 1.5 millones pertenecen a gastos de depreciación, con la inversión se incrementaran 1 millón cada año sin incluir la depreciación, la depreciación se realizara mediante línea recta teniendo esta un valor de 2 millones de pesos, la necesidad de capital de trabajo se estima un 15% de las ventas incrementadas anuales, la tasa impositiva es del 34% y el costo de capital estimado del 14%.

Datos financieros para análisis de escenarios.

concepto	valor	Columna1
Inversión	\$ 12.000.000	
ventas actuales	\$ 2.000.000.000	
ventas proyectadas	\$ 2.500.000.000	
costos variables		70%
costos fijos	\$ 3.500.000	
depreciación	\$ 1.500.000	
incremento CF	\$ 1.000.000	
Valor liquidación		
depreciación línea directa		
CT		15%
ISLR		34%
Costo capital		14%
Horizonte		4 años
inversión en CT	\$ 75.000.000	

Caso

estado de resultados	empresa actual	empresa proyecto	resultado
ventas	\$ 2.000.000.000	\$ 2.500.000.000	\$ 500.000.000
costo variable	\$ 1.400.000.000	\$ 1.750.000.000	\$ 350.000.000
costos fijos (sin depresic)	\$ 1.500.000	\$ 2.500.000	\$ 1.000.000
depreciación	\$ 1.000.000	\$ 3.500.000	\$ 2.500.000

Depreciación

depreciación	inicial	tiempo
\$ -	\$ 12.000.000	0
\$ 3.000.000	\$ 9.000.000	1
\$ 3.000.000	\$ 6.000.000	2
\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	3
\$ 3.000.000	\$ -	4

Estado de resultado

estado de resultados	Año 1	Año 02	Año 03	Año 04
ingresos	\$ 2.000.000.000	\$ 2.020.000.000	\$ 2.040.200.000	\$ 2.060.602.000
costo variable	\$ 1.400.000.000	\$ 1.414.000.000	\$ 1.428.140.000	\$ 1.442.421.400
costos fijos (sin depres.)	\$ 1.000.000	\$ 1.010.000	\$ 1.020.100	\$ 1.030.301
depreciación	\$ 2.500.000	\$ 2.525.000	\$ 2.550.250	\$ 2.575.753
UOAI	\$ 596.500.000	\$ 602.465.000	\$ 608.489.650	\$ 614.574.547
Impuesto renta 34%	\$ 202.810.000	\$ 204.838.100	\$ 206.886.481	\$ 208.955.346
Utilidad neta	\$ 393.690.000	\$ 397.626.900	\$ 401.603.169	\$ 405.619.201

Optima de Urabá

inversión				
Año	2019	2020	2021	2022
ingresos	2.000.000.000	2.140.000.000	2.289.800.000	2.450.086.000
\$ 12.000.000				
costos	1.400.000.000	1.498.000.000	1.602.860.000	1.715.060.200

activos	10.200.000	85%
valor recuperable	28.483.000	
vida útil	4	años
Tío activos	15%	
capital de trabajo	\$35.000.000	
Tarifa impuesto de renta	34,00%	
renta presuntiva	2%	

ESCENARIO PROBABLE (Constantes del año inicial del proyecto)

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022
Ventas netas		2.000.000.000	2.140.000.000	2.289.800.000	2.450.086.000
Total ingresos		2.000.000.000	2.140.000.000	2.289.800.000	2.450.086.000
Total costo variable		1.400.000.000	1.498.000.000	1.602.860.000	1.715.060.200
depreciación		3.500.000	3.500.000	3.500.000	3.500.000
-		596.500.000	638.500.000	683.440.000	731.525.800
tasa impositiva	34%	202.810.000	217.090.000	232.369.600	248.718.772
-		393.690.000	421.410.000	451.070.400	482.807.028
Inversión total	12.000.000				
inflación		0,866	0,755	0,736	0,699
Flujo pp adi	-12.000.000	340.935.540	318.164.550	331.987.814	337.482.113
Tir pp adi	2834,80%				
VPN(CCPP adi)	847.934.922				

Al realizar el escenario, se evidencia que el VPN es positivo lo que indica que de la inversión inicial para el proyecto de \$12.000.000 es rentable se obtienen \$ **847.934.922** por ahorros operativos lo que da a entender que el proyecto genera valor.

Por otro lado, al realizar el flujo de caja en línea recta. No damos cuenta que la relación costo/beneficio es positiva al igual que el valor de recuperación con respecto al VPN. Además, la TIR es positiva por lo que la inversión es viable y sobre todo rentable

Se plantean para el escenario Optimista una inversión de \$ 5.000.000 logrando una TIR igualmente positiva y un VPN de un 15 % más del escenario probable y para el escenario pesimista una inversión de \$ 40.000.000 y se obtiene una TIR igualmente positiva, pero con un rendimiento menor al escenario Probable y Optimista sin embargo en los 3 escenarios el proyecto es viable.

ESCENARIOS	PROBABLE	OPTIMISTA	PESIMISTA
Tir	2834,80%	3689,00%	2100,00%
VPN	847.934.922	975.125.170	595.331.987

15. Análisis de escenarios.

Para el desarrollo de la evaluación del proyecto se plantearon 3 escenarios, probable, pesimista y optimista con el objetivo de analizar 4 de las variables más significativas o que afectan de forma directa el VPN de la inversión. Para el desarrollo de este modelo de evaluación, se plantearon valores hipotéticos basados en las consultas de expertos que conocen del sector. A continuación, se detallan los resultados:

En conclusión, se considera la viabilidad del proyecto dado los altos márgenes de rentabilidad que, si bien se ven afectados en los diferentes flujos de caja por la diversificación de los costos, no representan una disminución o pérdida del capital para los inversionistas, sino que, por el contrario, genera los recursos suficientes para permanecer en el tiempo absorbiendo tanto gastos propios de la producción, como aquellos impositivos de acuerdo a la normatividad colombiana.

En cuanto al panorama más viable de invertir (Sin financiación/con financiación), se considera que dependerá directamente del perfil de los inversionistas, quienes pueden considerar la financiación como un método ineficaz por el incremento de costo o, por el contrario, lo consideran una oportunidad para invertir en otro proyecto e incrementar su capital de trabajo y darle flujo futuro a la fabricación de los componentes de frenos con el objetivo de garantizar su permanencia en el tiempo.

Para el caso de este proyecto, indica que la TIR es del 81, %, es decir que los flujos generados por el proyecto son capaces de recuperar la inversión de \$12.000.000. Esta rentabilidad es superior al 20% anual, que se ha definido como la tasa mínima de retorno, consecuentemente el proyecto es factible.

16. Conclusiones

- Mediante el desarrollo de este proyecto se concluye que la ejecución del mismo impactaría positivamente la compañía ya que su aplicación permite un mayor control y seguimiento de la cartera, reportes gráficos del mismo, respaldo financiero ya que habría mayor liquidez, aporta a la mejora continua de los procesos y alternativas que facilitan la rotación de la cartera y satisfacción de los clientes gracias a una mayor asertividad en la toma de decisiones en menor tiempo y con mejores resultados.
- En la empresa Optima de Urabá existe un procedimiento para efectuar la cobranza, sin embargo no se cumple, por lo que en esta investigación se presenta un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas que optimice los recursos y disminuya la morosidad que es el principal problema que posee la empresa.
- Es un proyecto muy atractivo para la empresa, por los múltiples beneficios que tendrá el área de contable y de cartera, donde va a mejorar la productividad y la estructura organizacional, puesto que tendrá un sistema de monitoreo y control avanzado donde también se generará un valor agregado.
- Cualquier empresa es importante para mejorar sus procesos internos a través de una solución de inteligencia de negocios, que le permitirá de una manera más ágil y oportuna el manejo de la información en tiempo real.
- Después de realizar el análisis de los escenarios se llega a la conclusión que al desarrollar un proyecto aumenta la utilidad operacional de la empresa a partir del ahorro de tiempos y costos, en un escenario más probable resulta más rentable para la empresa implementar un sistema que ayude a la gestión del manejo de cartera.

- En cada uno de los escenarios de análisis estudiados el optimista, pesimista y probable, se evidencia que en la evaluación financiera, el escenario más probable es el que mejor rentabilidad operacional genera para la compañía.
- Este proyecto facilita el posicionamiento de la compañía en el mercado, haciendo que la competencia la vea realmente como una fuerte competencia.

17. Recomendaciones.

- Realizar mensualmente la conciliación cartera vs contabilidad con el fin de obtener los saldos reales de las cuentas por cobrar, y así presentar la información real.
- Medir con mayor precisión la gestión realizada por la empresa en la recuperación del efectivo.
- El personal encargado del área de cartera al ser vinculado y a pesar de sentirse en confianza debe estar sujeto a evaluaciones y seguimientos para el logro de objetivos y la transparencia en el desempeño del cargo.
- Acompañamiento y mantenimiento de los sistemas de información, en especial del software que se va implementar.
- Se recomienda la capacitación y formación al equipo de trabajo, así como la vinculación laboral con la evaluación de desempeño anual.
- Actualizaciones en estrategias y alternativas que vayan acorde a las exigencias del mercado y ajustados a la norma.

18. Cibergrafía.

- Brito, A. G. (2014). El concepto de credito en el derecho chileno. *Revista de Derecho Universidad Catolica del Norte*, 439-452.
- Gonzalo, P. L. (12 de 2011). *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador* . Recuperado el 05 de Agosto de 2018, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2151>
- Israel, M. M. (2012). *Repositorio.uta.edu.ec*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2355>
- Kloter, P. (04 de 08 de 2018). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Lapunte, M. J. (08 de 12 de 2013). *Bases de datos*. Obtenido de Bases de datos: http://www.hipertexto.info/documentos/b_datos.htm
- Maryori, C. A. (23 de 07 de 2017). *dspace.tdea.edu.co*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de Tecnológico de Antioquia : <http://dspace.tdea.edu.co/jspui/handle/tda/192>
- MisAbogados.com. (31 de 05 de 2017). *MisAbogados.com*. Obtenido de <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Núñez Jairo Bateman & Andrés Castañeda & Carlos Cortés & Sandra Echeverry & Laura Franco & Patricia Durán & Iván Guerrero, R. R. (11 de 2011). *Fedesarrollo*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de Fedesarrollo: <http://hdl.handle.net/11445/352>
- Optima. (23 de 02 de 2019). Obtenido de <http://optimadeuraba.com/>
- Petro, K. (2016). *Procedimiento de recuperación de cartera*. Apartado: 2.
- Ramos, M. E. (20 de 03 de 2016). *universidad de palermo, facultad de diseño y comunicacion*. Obtenido de universidad de palermo, facultad de diseño y comunicacion.: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=588&id_articulo=12231
- Rankia . (04 de 08 de 2018). *Rankia Colombia*. Obtenido de Rankia Colombia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Rankia Colombia. (04 de 08 de 2018). *Rankia Colombia*. Obtenido de Rankia Colombia:
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Salazar, N. (04 de 03 de 2014). *Enghouse Interactive*. Obtenido de Enghouse Interactive:
<https://www.presenceco.com/en/news-resources/the-blog/entry/la-recuperacion-de-cartera-un-proceso-de-venta-complejo-y-especializado.html>

Vega, V. H. (2012). *RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA: LAVANDERÍA Y TINTORERÍA LAVACLASSIC EN LA CIUDAD DE PELILEO*. Pelipeo: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

Yosseline, C. F. (2017). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Recuperado el 05 de 08 de 2018, de
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2466>