

**IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA PARA LA CARACTERIZACIÓN Y
ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CRÉDITOS A EMPLEADOS DE SERVIMAX
MOTOS OB SAS PARA ASÍ DISMINUIR SU MOROSIDAD.**

GREIDIS OROZCO HERNANDEZ

2012222102

EDGAR EMILIO FERNÁNDEZ LLANES

TUTOR



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTA MARTA D.T.C.H

2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
2.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	4
3.	JUSTIFICACIÓN	5
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	7
4.1.	Información General.....	7
4.1.1.	Historia.....	7
4.1.2.	Valores Institucionales.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.	Misión Y Visión	9
4.2.1.	Misión.....	9
4.2.2.	Visión.....	9
4.3.	Organigrama	10
5.	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	11
6.	DIAGNÓSTICO	15
7.	MATRIZ DOFA	17
8.	PROPUESTA.....	19
9.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	21
10.	CONCLUSIONES.....	22
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	24

1. INTRODUCCIÓN

Por medio del presente plan de mejora, se pretende realizar un aporte significativo a la compañía SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. con el propósito de fortalecer y acrecentar el desarrollo de una de las actividades desempeñadas en el proceso de otorgamiento de créditos a empleados de dicha entidad.

SERVIMAX MOTOS OB S.A.S al ser una empresa de carácter comercial se sustenta en la compra y venta de motocicletas, de ahí nace la importancia de llevar un control de los créditos que se otorgan y especialmente a aquellos que se le otorgan o aprueban a todos y cada uno de los empleados de ésta, ya que se han venido evidenciando de manera significativa las grandes falencias que existen en el proceso de revisión y posterior aprobación de los mismos. Lo anterior se ve reflejado principalmente en altos índices de morosidad y pocas garantías para contrarrestar a la misma.

Para toda organización es indispensable el bienestar de sus empleados o colaboradores y ese ha sido uno de los motivos por los cuales las empresas SERVIMAX MOTOS OB SAS y TODOMOTOS OB SAS ha permitido que a éstos se les apruebe créditos de motocicletas en muchas ocasiones sin ninguna garantía y solo con el propósito o fin de cumplir o satisfacer una de sus necesidades diarias o cotidianas, el transporte.

La finalidad de este trabajo o de este plan de mejora, además de cumplir con el progreso de ciertos objetivos específicos y de analizar y estudiar el proceso de otorgamiento de créditos a empleados de la misma compañía mediante la detección de falencias o debilidades que estos presentan, también busca un plan de mejoramiento que vaya de acuerdo a las necesidades de la misma empresa.

2. OBJETIVOS.

2.1- Objetivo General.

Implementar mejoras en el proceso de estudio, análisis y posterior aprobación de créditos a empleados de SERVIMAX MOTOS OB SAS para que de esta manera disminuya la morosidad de los mismos.

2.2- Objetivos Específicos.

- Caracterizar las principales falencias en los procesos de otorgamiento de créditos a empleados de la empresa SERVIMAX MOTOS OB SAS.
- Definir de manera clara la importancia de una buena revisión, estudio y aprobación de créditos a empleados de las empresas SERVIMAX MOTOS OB SAS.
- Implementar políticas de crédito para los empleados de las empresas SERVIMAX MOTOS OB SAS.

3. JUSTIFICACIÓN

Ejercer un control en los créditos que se aprueban es primordial para cumplir el objetivo principal de toda compañía del sector real o comercial como lo es el caso de SERVIMAX, el cual es obtener o generar utilidades por medio de estas ventas (Créditos), debido a que este componente es el principal generador de ingresos de la empresa, por tal motivo es una de las áreas a las que mayor atención hay que prestarle. De este modo, si el otorgamiento de créditos no funciona de manera efectiva, éste afectará al departamento de cartera, por ende, el recaudo, debido a que puede llegar a ser muy difícil e incluso imposible realizar el cobro o recuperación del mismo. Es por ello que el aporte de este trabajo será una herramienta útil para mejorar los procesos y la efectividad del personal de trabajo encargado de analizar y aprobar los créditos de motocicletas de la empresa.

Para SERVIMAX MOTOS OB S.A.S el departamento de créditos es considerado su eje principal, porque gracias a él logra captar clientes y así de esta manera aumentar sus ingresos, gracias a las ventas que estos generan, los cuales le permiten a ella cumplir con su razón social, y por tal motivo esta es una herramienta primordial que la permite ser competitiva ante sus otros contendientes. El departamento de créditos también le permite a la gerencia tomar decisiones importantes al momento de establecer políticas, precios y promociones, lo cual le permite tener un alto flujo de créditos de manera constante, brindando una respuesta oportuna ante las condiciones que va estableciendo el mercado.

Para el practicante esta es una oportunidad valiosa ya que pondrá en práctica y afianzará el conocimiento adquirido durante su formación profesional por medio de la labor diaria de las funciones que le encargaran en la empresa y también por medio de la elaboración del instructivo para el manejo de los créditos aprobados a empleados.

Por medio de la creación del instructivo para la aprobación de créditos a empleados se busca establecer los lineamientos que permitirán ejecutar de manera ordenada, eficiente y confiable dichas aprobaciones en la empresa SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. Lo cual permitirá ejercer un control en todo lo que tiene que ver con seguimiento y recuperación o cobro de la cartera.

4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

4.1. Información General

TODOMOTOS OB Y SERVIMAX MOTOS OB, somos una red de concesionarios socios comerciales de AUTEKO, líderes por nuestra cobertura en el país con más de 54 puntos distribuidos en las regiones Cesar, Magdalena, Guajira, Bolívar y Santander; Como también por nuestra forma de financiación directa que brinda alternativas a nuestros clientes la posibilidad de adquirir las motocicletas y/o motocarros de sus sueños de manera rápida y sencilla.

Nuestro principal objetivo es mantener un vínculo armonioso con nuestros clientes (directos, indirectos, subdistribuidores), trabajadores internos, con nuestros socios, con la marca AUTEKO y con el estado, esto con el fin de que nos garantice la sostenibilidad en el tiempo y el posicionamiento en el mercado por nuestra calidad en producto y servicios.

4.1.1. Historia.

En el 2004 se comenzó la comercialización de motocicletas AUTEKO en el Magdalena con un punto de venta, la cual fue reconocida corporativamente como Motos H, Consecutivamente la empresa fue abarcando nuevos mercados en dicho departamento .

En el 2005, la empresa creció en un 11% lo que condujo a la apertura de nuevos puntos de ventas, a su vez SERVIMAX llegó para ser parte del mercado comercial de motocicletas, siendo este parte de Motos H, sin embargo para tal fecha ya no solo se contaban con líneas de AUTEKO, sino también AKT y HONDA. Por los siguientes 7 años Motos H, TODOMOTOS Y SERVIMAX se dedicaron a la comercialización de motocicletas de las marcas anteriormente mencionada.

A finales del mes de mayo en el 2012, por decisiones gerenciales la empresa renuncio a la venta de motocicletas de marcas HONDA Y AKT, ya que el mayor porcentaje (%) de ventas era de motocicletas AUTECO, por lo tanto TODOMOTOS Y SERVIMAX pasaron a ser concesionarios exclusivos de AUTECO.

TODOMOTOS y SERVIMAX han mostrado un alto potencial de ventas en el mercado colombiano con un crecimiento porcentual del 100%. Hoy en día está constituido por más de 50 puntos de ventas (concesionarios) en diferentes ciudades y/o municipios de los departamentos del Magdalena, Cesar, Guajira y Santander.

Estas empresas en los 10 años han generado más de 130 empleos directo, ha contribuido con el sistema de transporte en las zonas donde se encuentra operando, resolviendo problemas de movilidad y de desarrollo en la comunidad ya que brinda la oportunidad de prestar créditos directos a personas naturales que no cuentan con plus en los bancos y la oportunidad de seguir creciendo.

4.1.2. Valores Institucionales.

- Honestidad: somos auténticos, genuinos y actuamos siempre con la verdad.
- Respeto: tratamos tanto a nuestros compañeros laborales como a nuestros clientes como una persona valiosa y única.
- Gentileza: somos cordiales y contamos con una actitud positiva.
- Integridad: Proveemos un ambiente armonioso y transparente en nuestro lugar de trabajo.
- Disciplina: somos puntuales, responsables y entusiastas

- **Innovación:** Poseemos la habilidad de crear nuevas ideas para el mejoramiento continuo tanto personal como de la empresa.
- **Compromiso:** somos comprometidos con nuestro trabajo y trabajamos a diario en pro de mejora.

4.2. MISIÓN Y VISIÓN

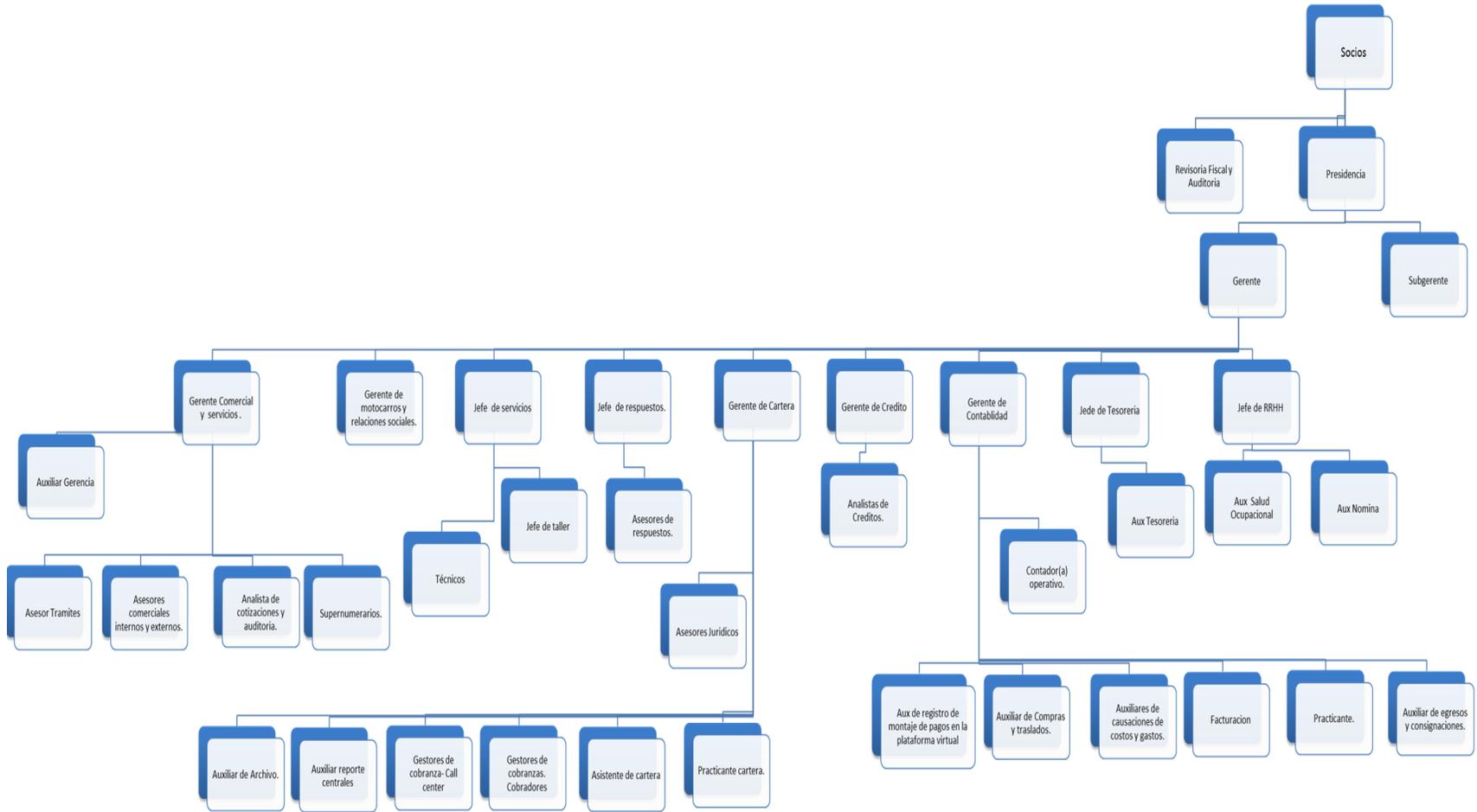
4.2.1. Misión.

Ser una empresa sostenible en el tiempo, reconocida por su liderazgo en la comercialización de vehículos, repuestos y servicios de la marca AUTECO, cuyo propósito es generar bienestar y progreso a nuestros clientes internos y externos, rentabilidad a los socios y desarrollo integral a la sociedad, que brinda facilidades de financiación en nuestros mercados.

4.2.2. Visión

Para el 2020, Consolidarnos como una empresa líder y sostenible en nuestros mercados, que genera progreso, movilidad y facilidades de compra en los vehículos en ventas de contado y financiados.

4.3. Organigrama



5. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ESTUDIO DE CRÉDITOS PARA EMPLEADOS

A continuación se pretende hacer una breve descripción de como son los procesos para el otorgamiento de empleados de las empresas SERVIMAX Y TODOMOTOS OB SAS y para aquellos que no lo son:

- **PROCESO DEL ESTUDIO DE UN CRÉDITO PARA EMPLEADOS**

(PARTICULARES):

1. El asesor encargado de cada almacén envía al correo del departamento de créditos la cédula ampliada del cliente, solicitud de crédito debidamente diligenciada con su respectiva firma y huella, certificado laboral y los últimos seis desprendibles de pago.
2. En la relación diaria que cada analista lleva en un archivo de Excel se vincula al cliente con la modalidad número cuatro (4) denominada “CRED4: Empleados”, con el nombre del almacén que lo envió, con el nombre, cédula, profesión u oficio, tipo de soporte y tiempo de labor del deudor-cliente; así mismo se vincula el tipo de moto, valor y cuota inicial de la misma, junto con el plazo y el valor de las cuotas mensuales que está solicitando el cliente.
3. Luego se procede a hacer la validación de firmas y huellas para verificar que si sean las del cliente en cuestión, al igual que se verifica si la certificación laboral y desprendibles de pago están actualizados y por supuesto el monto de los ingresos.
4. Después de la validación de firmas y huellas y si todo está en orden se procede a consultar al cliente en el RUNT y SIMIT, porque no debe poseer comparendos, multas o

infracciones, se consulta en centrales de riesgo (CIFIN y DATACRÉDITO) para saber su historial crediticio y si tiene algún reporte negativo como principal o codeudor y si supera los \$200.000 de inmediato se niega el crédito, de lo contrario se pide paz y salvo.

5. Se consulta al empleado en FOSYGA para ver si tiene afiliaciones a salud.
6. Se valida con la empresa donde labora el cliente mediante llamada telefónica si efectivamente está laborando y específicamente se confirma la información que aparezca en la carta laboral. Si el tipo de contrato es fijo, por obra o labor o por prestación de servicios debe tener mínimo un año, de lo contrario se pide un codeudor que respalde al empleado o que demuestre continuidad laboral y si su salario es un salario mínimo legal vigente se pide de igual manera codeudor que lo respalde, ya que el salario mínimo legal vigente es inembargable y esto afecta además su capacidad de pago.
7. Teniendo en cuenta lo anterior y si el cliente cumple con lo anteriormente mencionado, la analista de crédito procede a llamarlo para confirmar que el cliente sepa todo lo relacionado con el crédito, tal como lo es la financiación (Plazo del crédito, valor de la inicial, cuotas mensuales, etc.) y confirmar que efectivamente el cliente esté solicitando el crédito.
8. Para finalizar y si la llamada telefónica con el cliente es como se espera, se pide ingreso de la cuota inicial y posterior a esto se envía la aprobación del crédito.

- PROCESO DEL ESTUDIO DE UN CRÉDITO PARA LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS SERVIMAX Y TODOMOTOS OB SAS:
 1. El asesor o administrador de almacén interesado en un crédito de motocicleta envía directamente su copia de cédula y solicitud de crédito diligenciada al correo de las analistas de crédito para que sea estudiado y posteriormente aprobado. En caso de que quien desee el crédito sea un auxiliar contable, auxiliar de call center o un jefe de departamento, etc. se dirige hacia un asesor de su preferencia para que sea él quien le tramite el crédito y la documentación se le sea enviada al correo de las analistas.
 2. En la relación diaria que cada analista lleva en un archivo de Excel se vincula al cliente con la modalidad número cuatro (4) denominada “empleados”, con el nombre del almacén que lo envió, con el nombre, cédula, profesión u oficio, tipo de soporte y tiempo de labor del deudor-cliente; así mismo se vincula el tipo de moto, valor y cuota inicial de la misma, junto con el plazo y el valor de las cuotas mensuales que está solicitando el cliente.
 3. Luego de recibir la documentación del empleado que solicita el crédito se realiza la validación y verificación de firmas y huellas.
 4. Después de la validación de firmas y huellas se procede a consultar al empleado en el RUNT y SIMIT, porque no debe poseer comparendos, multas o infracciones, se consulta en centrales de riesgo (CIFIN y DATACRÉDITO) y si tiene algún reporte negativo no se tiene en cuenta.
 5. Una vez realizados los procesos anteriormente mencionados se le pide ingreso de la cuota inicial y en cuanto sea enviado a la analista que estudió el crédito se genera el

aprobado del mismo sin ninguna autorización de descuento o codeudor que respalde la obligación. Como también se mencionó anteriormente no se tienen en cuenta los reportes negativos con los que cuente el empleado-compañero de trabajo, tampoco su capacidad de pago y solo en casos especiales se tiene en cuenta el tiempo que lleve laborando en la empresa para así solicitarle un codeudor que lo respalde.

6. DIAGNÓSTICO

A continuación se pretende brindar un breve desarrollo de lo que puede estar generando inconsistencias en la compañía para poder brindar un negocio en marcha adecuado, teniendo en cuenta que es una empresa que cuenta con unas directrices o políticas a seguir para lograr los objetivos trazados al inicio de su organización. Es por ello que se puede hacer mención de los aspectos que podrían sujetar la empresa para resultados más efectivos tales como: la adopción de políticas de créditos más rigurosas para los empleados de la misma y crear una modalidad (Ya que no la tienen) para estos clientes que son empleados de la empresa, que no cancelan a tiempo sus cuotas y los cuales están provocando que la empresa incurra en pérdidas.

En toda organización financiera o comercial y particularmente como es el caso de las empresas SERVIMAX y TODOMOTOS OB SAS se debe administrar de manera eficiente y eficaz el riesgo al cual pueda quedar expuesta ya que se pone en juego de esta manera el valor de sus activos y por ende, el valor de ella.

Pero, ¿De qué manera eficiente y eficaz se puede administrar el riesgo? En este caso en particular y trayendo a colación lo que está sucediendo con la alta morosidad que están alcanzando los créditos de los empleados de las empresas SERVIMAX y TODOMOTOS OB SAS la solución que se pretende dar a esta problemática tiene que ver con todos y cada uno de los procedimientos de revisión, estudio y aprobación del crédito, ya que se está siendo demasiado flexibles con éstos y los resultados o consecuencias no están siendo las mejores.

El Departamento de cartera verbigracia, no tiene cómo identificar qué empleados de la empresa está en mora, así como tampoco tiene garantías suficientes para afrontar cualquier atraso de los mismos o en el peor de los casos no tiene las garantías suficientes para afrontar el no pago total de la obligación.

Algunos de los empleados de las empresas SERVIMAX y TODOMOTOS OB SAS que adquieren créditos u obligaciones con alguna de estas compañías dejan de trabajar por algún motivo y esto se traduce a su vez en el no pago de la obligación que haya contraído con la empresa y debido a que en muchos casos no presentan codeudor o un acta de autorización de descuento que les haga pagar de esta manera y de su liquidación las cuotas que tenga pendiente con la empresa, entonces es un crédito que fácilmente se incrementa la morosidad de la cartera a la que pertenezca y esto afecta notablemente a la empresa quien debe estar castigando y/o provisionando la cartera.

De igual manera como se mencionó en líneas anteriores, no se tiene en cuenta la capacidad de pago del empleado o su vida crediticia y estos también son factores que influyen en la forma de pago y que aumentan el margen o porcentaje de riesgo al cual se expone la organización.

7. MATRIZ DOFA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alto compromiso por medio de la empresa en cuanto a la satisfacción de las necesidades de sus empleados. ✓ Herramientas ofimáticas y tecnológicas que facilitan el estudio y otorgamiento de créditos. ✓ Precios competitivos en el mercado y facilidades de crédito. ✓ Eficiencia y eficacia en las respuestas a los créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en el proceso de otorgamiento de créditos a empleados de SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. ✓ Mayor compromiso por parte de los empleados en el pago de sus cuotas mensuales. ✓ Disminución de la cartera vencida de los créditos otorgados a empleados de SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. ✓ Conocimiento del total de la carta vencida de los créditos aprobados a empleados gracias a la modalidad que se implementará.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poco control en el estudio y posterior otorgamiento de créditos a empleados de SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. ✓ Desconocimiento del total de la cartera vencida por parte de los créditos otorgados a empleados. ✓ Deficiencia en los soportes de respaldo en los créditos de los empleados de SERVIMAX MOTOS OB S.A.S. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El aumento descontrolado de la cartera de los empleados a los que ya se les ha otorgado créditos. ✓ Alto riesgo de que el empleado se vaya de la empresa sin que haya cancelado su obligación con ésta. ✓ Que el empleado no quiera aceptar las nuevas políticas de crédito para que se le pueda otorgar uno de estos.

Tabla 1 Matriz Foda

Fuente: Elaboración propia

8. PROPUESTA

Para la elaboración de la presente propuesta se pretende dar solución pronta y efectiva al proceso de otorgamiento de créditos a empleados de las empresas SERVIMAX y TODOMOS OB SAS que de una manera directa o indirecta no se efectúa a cabalidad tal cual como lo establece el instructivo planteado por la compañía. Teniendo en cuenta la experiencia adquirida durante el periodo de prácticas que actualmente se está desarrollando, por medio del cual se pudo conocer en detalle todo el proceso de estudio de créditos y otros procedimientos que son requeridos para el buen funcionamiento del mismo, además se logró identificar algunas deficiencias que no permitían desarrollar de manera óptima el trabajo, causando dificultades al momento de ejercer un control adecuado de los créditos aprobados a empleados de la misma empresa y el posterior cobro de los ellos.

Esta propuesta está basada en los procedimientos que actualmente ejecuta la empresa para darle manejo a este componente. El objetivo primordial de éste será la mejora de los procedimientos, aportando un manejo más efectivo, además de que se pueda ejercer una supervisión más rigurosa y estricta que le permita a la compañía tener un control en tiempo real sobre dicho componente.

Así como también se podrán suprimir gastos y costos que pueden posiblemente acarrear o traer como consecuencia la disminución en las utilidades debido a la alta morosidad de los créditos de sus empleados y que debería ser más que óptimo para las

operaciones necesarias de la compañía, contando con el apoyo gerencial es probable que todo lo propuesto y establecido en el documento pueda lograr su ejecución adecuada y precisa del mismo.

Este trabajo irá dirigido al componente de Análisis y aprobación de créditos a empleados de la entidad SERVIMAX MOTOS OB S.A.S, el cual se desarrollará siguiendo el siguiente cronograma de actividades, con el cual se le realizará un examen minucioso y detallado con el objetivo de revisar, verificar, conocer e identificar todos los procedimientos que se llevan a cabo y así poder ofrecer un trabajo que satisfaga las necesidades de dicha empresa.

9. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

CONTROL DE CRÉDITOS APROBADOS A EMPLEADOS DE SERVIMAX Y TODOMOTOS OB SAS

PROCEDIMIENTO	VERIFICACION DE LOS DCTOS	RELACIONAR EL CRÉDITO EN EXCEL	CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • El empleado debe presentar su carta laboral y los últimos dos desprendibles de pago (Esto en la actualidad no se pide), solicitud de crédito diligenciada y fotocopia de cédula. • Verificar los documentos que envía el empleado que está solicitando el crédito, tales como: Huellas, firmas, solicitud de crédito, carta laboral, desprendibles y fotocopia de cédula para evitar alguna adulteración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo una determinada modalidad, la cual se propone crear, ya que no existe aún, se relacionará el crédito en Excel para que haya un orden con respecto a los créditos que se le otorgan a empleados de SERVIMAX, que para nuestro caso sería la modalidad número 11 (CRED11: Crédito de empleados de SERVIMAX o TODOMOTOS). 	<ul style="list-style-type: none"> • Luego de la verificación de los documentos y de haber relacionado el crédito en Excel se procede a consultar al empleado en centrales de riesgo (CIFIN y DATACREDITO). • Si el empleado está reportado negativamente con cualquier entidad del sector real, o financiero y la mora no supera los 90 días se le pedirá paz y salvo de dicha mora, de lo contrario se le pedirá un excelente codeudor que lo respalde.

CONSULTA CON EL AREA DE RRHH

Con el área de Recursos Humanos se verificará cuál es la situación actual del empleado en la empresa para saber su estabilidad laboral en ella, es decir, se confirmará la información que esté en la carta laboral.

- Se determinará si el empleado cumple con el tiempo mínimo laborado en la empresa que es de seis meses si es contrato indefinido y de un año si es fijo.
- Si no cumple con el tiempo mínimo requerido o no tiene capacidad de pago, entonces, también se le pedirá un excelente codeudor que lo respalde.

ANALISIS DEL CRÉDITO PARA DETERMINAR SI SE APROBARÁ

Luego de analizar todo lo anteriormente mencionado, de hacer todas las validaciones correspondientes y de concluir que el crédito se va a aprobar, se le solicitará al empleado el ingreso de la cuota inicial y de un acta de autorización de descuento con su firma y huella donde como su nombre lo indica, autorice el descuento por nómina del valor de las cuotas mensuales del crédito o autorización de que en caso de que se retire de la empresa por cualquier motivo, se le descuenta de su liquidación final todo lo que esté adeudando.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo estudiado durante el proceso de planeación del proyecto de la implementación del instructivo para el estudio y posterior aprobación de los créditos a empleados de las empresas SERVIMAX y TODOMOTOS OB S.A.S. Se pudo evidenciar que este le generará una gran cantidad de beneficios, entre ellos: Mejorar los procesos de estudio, análisis y aprobación de los créditos a empleados de dichas empresas. Lo anterior de igual manera mejorará notablemente el recaudo de los altos índices de cartera vencida que maneja la empresa, ya que principalmente se sabrá a ciencia cierta qué tan elevada está la cartera de los empleados de la empresa y esto gracias a la implementación de una modalidad exclusiva para ellos y así mismo implementar estrategias de cobro, además, determinando la capacidad de pago de los empleados, solicitándoles un codeudor y poniéndoles a firmar un acta de autorización de descuento que se haga efectiva al momento de llegar a ser liquidados favorecerá también dicho recaudo.

Para que este instructivo sea eficiente debe complementarse con un manejo riguroso de todos los documentos utilizados en este proceso, lo cual ayudará a soportar cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo desde que se realiza el estudio del crédito, hasta que se le aprueba al crédito al empleado.

También es importante que la compañía ponga en marcha el proceso de auditoría que se le recomienda en este instructivo con la idea de poder cerciorarse de que todo lo realizado dentro de la empresa se está haciendo según lo sugerido en este trabajo, así puede evitar pérdidas por los

altos índices de morosidad. Esto se realizará con el objetivo de tomar correctivos en caso de detectar fallas durante el proceso del manejo del estudio y posterior aprobación de créditos a empleados.

Con la pretensión principal del logro de utilidades maximizadas y que cada uno de los procesos se hagan a cabalidad, teniendo en cuenta planes estratégicos que permitirán obtener un mayor reconocimiento de este.

Dentro de todo el proceso de prácticas y en general durante el tiempo que llevo en el Dpto de créditos he evidenciado la necesidad de implementar mejoras que favorezcan a la empresa y esta es una de ellas. En los seis meses de prácticas he tenido la oportunidad de participar en reuniones con la alta gerencia donde el principal tema fue el deficiente recaudo por parte del Dpto de cartera y el papel importante que juega del Dpto de crédito en esto, porque sin duda alguna una buena colocación disminuye los riesgos de morosidad de los clientes.

Por tres días estuve a cargo del Dpto de créditos debido a que mi jefe directo no se encontraba en la ciudad y esto también facilitó la culminación de esta propuesta la cual deseo que sea útil para la empresa en la cual laboro.

11. BIBLIOGRAFIA

<https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/Normativa/NormasyReglamentaciones/cir100/cap02riesgocrediticio.doc>

<https://www.gerencie.com/que-es-la-provision-de-cartera.html>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2006). *Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación*. Bogotá D.C., Colombia: Dirección de Normalización del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.

Villareal, Alejandra. Gerente Todomotors OB S.A.S. Manual Corporativo, 2013.