**PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Guia No. 40 Gestión de cobro

- **Denominación del Programa de Formación:** Gestión de tesoreria y recursos financieros
- **Código del Programa de Formación:** 123600 V.2
- **Nombre del Proyecto :** Ejecución de recursos financieros en empresas del sector real.
- **Fase del Proyecto :** Ejecución de recursos financieros en empresas del sector real.
- **Actividad de Proyecto AP 10** Gestionar credito y cartera de acuerdo con politicas institucionales y normativa.
- **Actividad de Aprendizaje AA 40 :** Utilizar tecnicas de cobranza en la recuperación de cartera según politicas organizacionales y normativa.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** 21030303006 Aplicar técnicas de cobranza y negociación en la recuperación de los créditos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa.
- **Duración de la Guía**: 48 horas 1 crédito

## 2. PRESENTACIÓN

**Apreciado Aprendiz:**

Al desarrollar el contenido de esta Guía **"Gestión de cobro"** y cada una de las actividades planteadas en esta guía , usted contará con las competencias necesarias que le permitirán tener conocimiento de la importancia de la administración del efectivo y buena planeación del recaudo en empresas del sector real. Esta información puede aportar sustancialmente la ejecución de su proyecto formativo.




Imagen 1

La necesidad de administrar apropiadamente el efectivo de las empresas, radica la importancia de la implementación de políticas y practicas de gestión de cobro que permita contar con una estrategia acorde a cada tipo de negocio y que permita ofrecer alternativas eficaces y adaptables a cada tipo de cliente.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de Reflexión inicial

Duración de la actividad: 1 hora trabajo directo – 0.50 horas trabajo independiente- Total 1.5 Horas

**3.1.1** En GAES, realice la siguiente lectura tomada de Blog Ivc buena gestión del cobro que puede encontrar en el siguiente link: https://www.ivc.es/blog/buena-gestion-de-cobros

**PROBLEMAS DE COBRO A CLIENTES = PROBLEMAS DE TESORERÍA**



Imagen 2

Vender es un arte (como dicen algunos) y cobrar, hoy en día, se ha convertido en algo crítico para la supervivencia de muchas empresas, independientemente de si están en fase de crecimiento o son maduras. La venta a crédito es el sistema más utilizado en negociaciones grandes y consiste en que el proveedor está dispuesto a entregar unos bienes o a prestar unos servicios al cliente, solamente a cambio de una promesa de pago en una fecha determinada en el futuro. La clave del porqué se vende bajo esta modalidad viene de la etimología de la propia palabra "crédito", que tiene su origen en el latín "*creditum*", lo que significa creencia, confianza. Por lo tanto, las empresas que venden a crédito hacen entrega de una mercancía/servicio sin reclamar el cobro inmediato, aún a riesgo de que exista la posibilidad de no obtener compensación alguna. Si no se ingresan los cobros previstos, la empresa debe obtener dinero de otras fuentes de financiación, porque como imaginarás los gastos no desaparecen y la organización debe cubrir sus necesidades de pago a corto o medio/largo plazo. Ello supone un alto coste de personal y perdida competitividad si estos costes son trasladamos a los precios de venta. Esta es una de las causas de la baja rentabilidad de muchos negocios. Lo mismo ocurre si se empieza a no pagar a los proveedores, se genera una mala imagen y recargos que complican nuestro desarrollo comercial.

Después de realizar la anterior lectura, y de acuerdo con sus conocimientos previos a esta guía, responda los siguientes interrogantes.Por medio de un panel dirigido por el instructor acerca de la lectura participe de manera activa.

- ¿Considera que todas las empresas deben ofrecer crédito a sus clientes?¿Porque?
- ¿A que riesgos se debe enfrentar las empresas cuando venden a crédito?Explique

**3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje**
Duración de la actividad: 1.50 horas trabajo directo- 0.50 horas trabajo independiente- Total 2 horas

Apreciado Aprendiz: Se propone con las siguientes actividades que usted a través de su proyecto formativo denominado **"Ejecución de recursos financieros en empresas del sector real"** pueda aplicar técnicas de cobranza y negociación en la recuperación de los créditos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa.

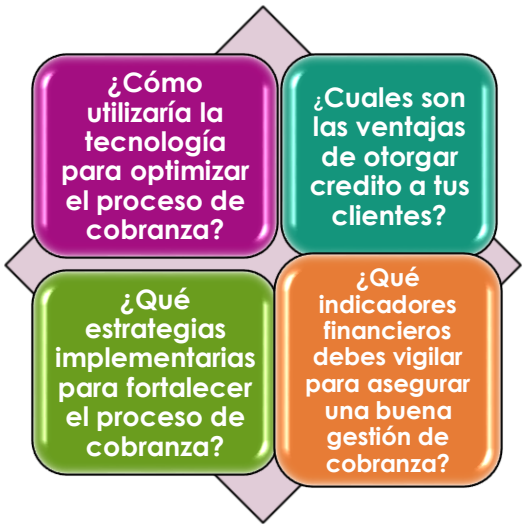
Lea de forma desescolarizada la noticia **"De los pagos por voz al blockchain: Las 5 tendencias que marcarán nuestra forma de pagar en 2020"** en el siguiente enlace: https://cepymenews.es/pagos-voz-blockchain-tendencias-forma-pagar-2020/ , después de leerlo conteste de manera individual y desescolarizada las siguientes preguntas:

- ¿Cuál considera que es el medio de pago mas innovador y que marcara tendencia en las empresas en el año 2020? Explique.
- ¿Qué ventajas y desventajas tienen estos nuevos medio de pago?Justifique sus respuesta
- ¿Utilizaría estos medios de pago para cancelar alguna obligación? ¿Por qué?

**3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)**

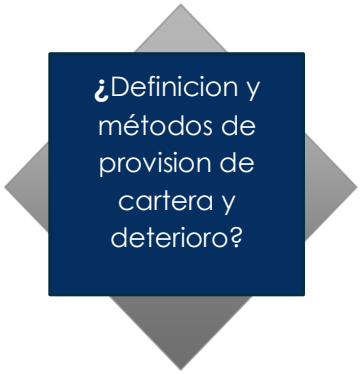
Duración de la actividad: 36 horas trabajo directo - 9 horas trabajo independiente - Total 45 horas

3.3.1 De forma individual y desescolarizada consulte en el material de apoyo y por medio de una herramienta tecnológica elabore una presentación que de respuesta a los siguientes interrogantes:









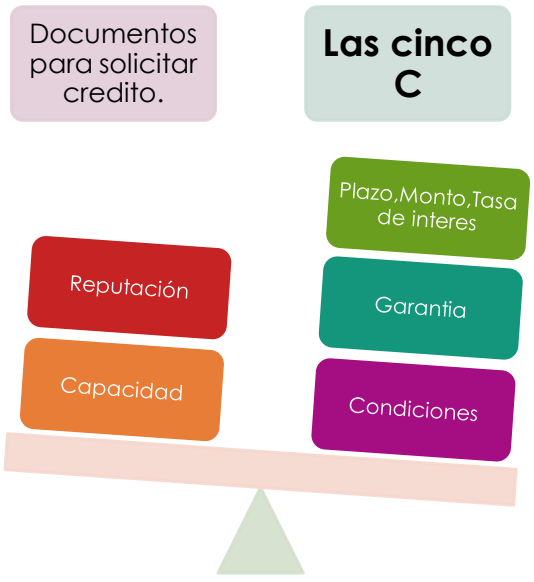
3.3.2 Uno de los aspectos que hay que tener en cuenta en la gestión de cobranza es **¿Cuál es el perfil de mi deudor?** Conocer estar información me va a permitir decidir cual es la estrategia mas ideonea para utilizar. Por esta razón de manera individual y desescolarizada te invito a consultar los perfiles de los deudores ,para esta actividad puedes consulta tu material de apoyo"Unidad 4 la cobranza" o cualquier texto que este a tu alcanze y plasmar tu consulta en el siguiente cuadro:



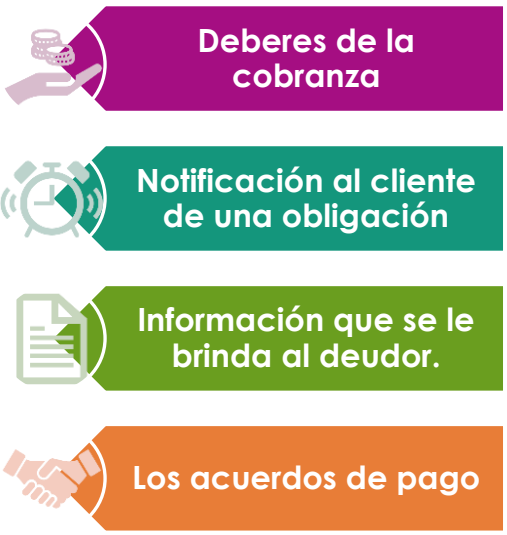
Imagen 3

| 1.Moroso intencional | 2.Deudor fortutio | 3.Deudor incompetente | 4.Deudores negligente | 5.Deudor circunstancial |
|---|---|---|---|---|

3.3.2 Es muy importante conocer a quien se le va otorgar crédito pues se debe tener la certeza que se va poder recuperar.Por esta razón de manera individual y desescolarizada debes consultar las cinco C en el otorgamiento de un crédito para tus clientes y los documentos necesarios para hacer un estudio crédito.Con esta información debes hacer una mapa conceptual.



**3.3.3.** Para la gestión de cartera es importante que las empresas implemente prácticas como parte integral de sus políticas internas en los procesos de cobranza, te inivito a consultar con tu Gaes el siguiente documento **"Guia de mejores practicas en la gestión de cobrazan para las entidades vigiladas"** que puedes encontrar en tu material de apoyo, con esta información debes hacer una infografía donde plasmes los sugientes temas:






3.3.5. Su instructor presentará por medio de ejemplos prácticos lo visto en esta Guía para desarrollar y profundizar los temas. Esté atento a su intervención, tome notas y participe por medio de aportes y preguntas en lo posible.

**Estimado Aprendiz: Es pertinente recordarle que debe mantener las anteriores actividades en su portafolio de evidencias, teniendo en cuenta la retroalimentación de su instructor ya que se constituye en un insumo importante para su proceso formativo de aprendizaje**

**3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.**
Duración de la actividad: 6 horas trabajo directo - 2 horas trabajo independiente- Total 8 horas

Felicitaciones estimado aprendiz, luego de haber construido saber, en conjunto con sus compañeros e instructor, es momento que demuestre todo lo que ha asimilado acerca de esta Guía.Por tanto, desarrolle el taller práctico propuesto por su instructor y consérvelo dentro de su portafolio de evidencias. Este atento a la estrategia de revisión y valoración que plantee su instructor

**4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**
Tiempo de duración : 48 horas
Conocimiento 1 hora
Desempeño 2 hora
Producto 45 horas : 36 horas trabajo directo - 9 horas trabajo independiente

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento:** Responder preguntas sobre cobranza ,manejo del efectivo y tipos de deudores en empresas del del sector real.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Observación del proceso sistemático de evaluación , seguimiento y control de las cuentas por pagar.<br><br>Observación del proceso de implementacion de prácticas como parte integral de sus políticas internas en los procesos de cobranza.<br><br>**Evidencias de Producto:**<br><br>Hacer un informe de clasificación de las cuentas por pagar por antigüedad y categorías.<br><br>Hacer una Guia de buenas practicas de cobro en empresas del sector real. | 1.Aplicar técnicas de cobranza y negociación en la recuperación de los créditos, de acuerdo con políticas de la organización y normativa.<br><br>2.Registro y clasificación de las cuentas por pagar por antigüedad y categorías.<br><br>.<br><br>3.Hacer política contable de cartera e implementar practicas de gestión de cobro en empresas del sector real.<br><br>4.Contabiliza la recuperación de cartera de acuerdo con normad legales y políticas institucionales.<br><br>5 Aplica métodos para el análisis y recuperación de la cartera. | **Conocimiento** Instrumento: Cuestionario<br><br>Técnica: Formulación de preguntas.<br><br>**Técnica:** Observación sistemática<br><br>**Instrumento:** lista de chequeo de desempeño<br><br>**Producto:**<br><br>**Técnica**: Observación del producto.<br><br>**Instrumento:** lista de chequeo de producto del proyecto formativo y Taller Nro 40 aplicado al proyecto. |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Cartera:** Valores o efectos comerciales de curso legal a cargo de clientes.

**Circunstancial**:Que se debe a una circunstancia, que ocurre de forma imprevista.

**Cobro:** Acción para obtener la satisfacción de una obligación, cualquiera que ella sea.

**Control:**Proceso que se da en las organizaciones y que contiene la descripción de las actividades ajustados a un plan preconcebido de acción.Principio de contabilidad pública en el cual, el proceso contable público considerado integralmente, permite suministrar, en forma eficaz, evidencias de los hechos financieros, económicos y sociales, para ejercer el control, en todas sus manifestaciones.

**Control de gestión:**Examen de la eficiencia y la eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen así como de los beneficiarios de su actividad.

**Crédito:**Obtención de recursos bajo la promesa de restituirlos en el futuro, bajo ciertas condiciones.

**Descuento:**Disminución en el precio de venta de un bien. Rebaja que se hace al valor de una cuenta, factura, documento.Diferencia, en menos, entre el valor nominal de un título y el valor comercial del mismo.

**Deudores:**Derechos de cobro originados en el desarrollo de las actividades financieras, económicas y sociales, que se producen como resultado de la venta de bienes o servicios, préstamos concedidos, operaciones de tesorería, avances y anticipos y otros derechos generados, de los cuales se espera recibir una contraprestación representada en recursos, bienes o servicios.

**Efectivo:** Vocablo que asociado con cualquier transacción comercial implica la utilización de dinero.

**Fortutio:** La palabra fortuito hace referencia a algo que sucede de forma casual e inesperada. Lo fortuito es aquello que ocurre y, en muchas ocasiones, se considera inverosímil.

**Factura:**Documento que el vendedor entrega al comprador, detallando las mercancías vendidas o los servicios prestados, indicando la naturaleza de cada uno de ellos, calidad, cantidad, precio, condiciones, etc.

**Liquidez:** Mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.

**Glosario tomado de:**

http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_econtabilidad_financiera/glosario.htm

https://www.significados.com/fortuito/

https://es.thefreedictionary.com/circunstancial

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS


**BIBLIOGRAFIA**

**Guia de mejores practicas en la gestión de cobrazan para las entidades vigiladas superintendencia financiera de Colombia año 2008.**

**Carlos Luis Robles Roman (2012). Fundamentos de Administración Financiera.Estado de Mexico.**

**Tec Empresarial Abril - Julio, 2018 Vol 12 Núm 1 / p. 19-30.Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las mipymes.**

**EBOOK 10 consejos para una planeacion financiera eficiente.**

**WEDGRAFIA**

https://cepymenews.es/pagos-voz-blockchain-tendencias-forma-pagar-2020

https://www.ivc.es/blog/buena-gestion-de-cobros

https://blog.bancobase.com/riesgo-financiero-pasos-clave-antes-de-ofrecer-credito-a-tus-clientes

https://blog.bancobase.com/como-usar-la-tecnologia-para-optimizar-la-cobranza-en-tu-empresa-finanzas

Imagen 1

https://www.grupointercobros.com/tipos-morosos-existentes/

Imagen 2

https://www.businessconsulting.cl/mejora-tu-proceso-de-cobranza-en-10-pasos/

Imagen 3

https://www.iucollect.com/es/productos/canales-digitales

https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/

Imagen 4

https://sp.depositphotos.com/stock-footage/caricatura-explicando.html

**INFOGRAFIA**

Biblioteca virtual SENA Ingrese a la base de datos SENA. Puede acceder a colecciones de libros, revistas,artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

http://biblioteca.sena.edu.co/ dar clic en bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage

Learning, Océano para administración, Knovel, Océano universitas P&M, Proquest.

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Julieth Alexandra Ruiz Caicedo.** | **Instructora** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | **Agosto 2020** |
| | | | | |
| **Verificadores Técnicos** | | | | |
| **Revisión** | **Jasbleidy Contreras Beltrán** | **Instructora** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | |
| **Aprobación** | **Jorge Enrique Cifuentes Bolaños** | **Cordinador Académico** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | **2020** | Actualización material desarrollo curricular y formato guía de aprendizaje |
| **Revisión** | **Jasbleidy Contreras Beltrán** | **Instructora** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | **2020** | |
| **Aprobación** | **Jorge Enrique Cifuentes Bolaños** | **Cordinado Académico** | **Coordinación Contabilidad, finanzas e Impuestos. CSF - Distrito Capital** | **2020** | |