

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DANIELA ALEXANDRA APELLIDOS: CARRILLO PEREZ

NOMBRE(S): YULIANA APELLIDOS: GARCES USUGA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: CONTADURIA PUBLICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): CLAUDIA YAZMIN APELLIDOS: CUBEROS OROZCO

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): EVALUACION DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE CARTERA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERVIREENCAUCHE CÚCUTA SAS

### RESUMEN

La empresa Servireencauche Cúcuta S.A.S., hace parte de un grupo empresarial que lleva 24 años en el comercio de llantas. En Cúcuta abrieron las puertas hace 8 años, periodo en el que el incremento en la cartera ha sido muy significativo y se viene presentando una problemática muy grave en el departamento de cartera debido a la flexibilidad y falta de seguimiento que se ha dado a los clientes al momento de adquirir su mercancía a crédito; razón por la cual este trabajo de grado tiene como propósito evaluar el impacto del sistema de cartera en los estados financieros de la empresa; para tal fin se parte de un diagnóstico en el proceso actual de cartera y gestión de cobranza para identificar las falencias que se están presentando y proponer medidas correctivas necesarias para su mejoramiento. Se aplica una metodología cuantitativa con diseño descriptivo tomando como referencia una población total de 659 personas compuesta por empleados y clientes de la empresa; se utiliza un muestreo aleatorio simple para seleccionar la muestra. Los resultados del diagnóstico inicial, indican las principales falencias que se presentan lo cual conlleva al cobro inadecuado de los saldos de cartera.

PALABRAS CLAVES: Cartera, clientes, auditoria, estados financieros

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 120 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD ROOM: \_\_\_\_\_

EVALUACION DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE CARTERA EN LOS ESTADOS  
FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERVIREENCAUCHE CÚCUTA S.A.S.

ESTUDIANTES

DANIELA ALEXANDRA CARRILLO PEREZ

YULIANA GARCES USUGA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CÚCUTA

2022

EVALUACION DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE CARTERA EN LOS ESTADOS  
FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERVIREENCAUCHE CÙCUTA S.A.S.

ESTUDIANTES

DANIELA ALEXANDRA CARRILLO PEREZ

YULIANA GARCES USUGA

DIRECTOR

CLAUDIA YAZMIN CUBEROS OROZCO

CONTADOR PÚBLICO

ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN EMPRENDIMIENTO Y ECONOMÍA SOLIDARIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CÙCUTA

2022

# HOJA DE APROBACION



NIT: 90000527

**FECHA:** Cúcuta, 07 de octubre de 2022

**LUGAR:** "UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"  
**PLAN DE ESTUDIOS:** "CONTADURIA PUBLICA"

**TITULO DEL TRABAJO:** "EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE CARTERA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA SERVIREENCAUCHE CÚCUTA S.A.S."

JURADOS	ENTIDAD
CLAUDIA YAZMIN CUBEROS OROZCO	U.F.P.S
ISLANDE JESUS CARRILLO GALLO	U.F.P.S
CARMEN LEONOR GUERRERO DE VILLAMIZAR	U.F.P.S

**DIRECTOR (A):** CLAUDIA YAZMIN CUBEROS OROZCO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	CALIFICACION	LETRAS	A	M	L
DANIELA ALEXANDRA CARRILLO P	1231990	4.4	CUATRO CUATRO	X		
YULIANA GARCES USUGA	1232010	4.4	CUATRO CUATRO	X		

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

  
CLAUDIA YAZMIN CUBEROS OROZCO  
Jurado

  
ISLANDE JESUS CARRILLO GALLO  
Jurado

  
CARMEN LEONOR GUERRERO DE VILLAMIZAR  
Jurado

Vo.Bo. COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS

Marbell Q.

Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag  
Teléfono (057)(7) 5776655 - www.utps.edu.co  
oficinadeprensa@utps.edu.co San José de Cúcuta - Colombia



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción	7
1. El Problema	8
1.1. El Título	8
1.2. Planteamiento del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	12
1.4. Justificación	12
1.5. Alcance	14
1.6. Limitaciones	14
2. Marco referencial	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Marco Teórico	18
2.3. Marco Legal	20
2.4. Marco Conceptual	23
2.5. Sistema de Hipótesis	25
2.6. Sistema de Variables	25
2.7. Matriz de Operacionalización de las Variables	25
3. Marco Metodológico	27
3.1. Tipo de Investigación	28
3.2. Diseño Investigativo o tipo de estudio	28
3.3. Población	29
3.4. Muestra	30
3.5. Diseño de Instrumentos	31
3.6. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos	31
3.7. Técnica de recolección de datos	32
3.8. Técnica de Análisis de la Información	32
4. Resultados	32
4.1. Diagnóstico del proceso actual de cartera y gestión de cobranza de la empresa SERVIREENCAUCHE CUCUTA SAS	32
4.2. Auditoría de la información financiera en relación a las cuentas por cobrar	39
4.3. Informe de hallazgos y estrategias de mejora en la gestión de cobranza	46
5. Conclusiones	47
6. Recomendaciones	48
Referencias bibliográficas	49
Lista de anexos	55