

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE
PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE
SAN JUAN DE PASTO**

**YAIR ARMANDO JOJOA PINTA
MARÍA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2022**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE
PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE
SAN JUAN DE PASTO**

**YAIR ARMANDO JOJOA PINTA
MARÍA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES**

**MONOGRAFÍA PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TITULO
DE CONTADOR PÚBLICO**

Mg. LUZ NAYIBE ARCOS CASTILLO
Asesora

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2022**

Nota de exclusión de responsabilidad intelectual

“El pensamiento que se expresa en esta obra es exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Institución Universitaria CESMAG”.

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto,

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	9
RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO – RAE	10
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3.1 Descripción del problema.....	13
1.3.2 Formulación del problema.....	14
1.4 OBJETIVOS	14
1.4.1 Objetivo general	14
1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5 JUSTIFICACIÓN	14
1.6 VIABILIDAD	16
1.7 DELIMITACIÓN.....	16
2. MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	20
2.2.1 Macro contexto	20
2.2.2 Micro contexto.....	22
2.2.3 Reseña histórica	23
2.3 MARCO LEGAL	24
2.4 MARCO TEÓRICO	27
2.5 MARCO CONCEPTUAL	31
3. METODOLOGÍA.....	33
3.1 PARADIGMA	33
3.2. ENFOQUE	33
3.3. MÉTODO	33
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.5.1. Población	34
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.7.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información entrevista y encuesta	35
3.7.2 Tabulación y sistematizaciones de la información	35
3.7.2.1. Tabulación y sistematización entrevista.....	35
3.7.2.2. Tabulación y sistematización encuesta.....	38
3.7.3 Interpretación de resultados.....	46
4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	48

4.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DEL ÁREA CONTABLE Y DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S.....	48
4.2	ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DE LA NORMATIVIDAD CONTABLE Y FINANCIERA QUE SE APLICARÁN EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S.....	55
4.2.1	Manual de políticas contables y financieras.....	55
4.2.2	Elementos de normatividad.....	64
4.2.3	Diagnostico contable y financiero.....	65
4.2.3.1	Análisis vertical y horizontal de los estados financieros de los años 2020 – 2021	65
4.2.3.2	Indicadores financieros	68
4.2.3.2.1	Indicadores de liquidez	68
4.2.3.2.2	Indicadores de endeudamiento.....	69
4.2.3.2.3	Indicadores de actividad	70
4.2.3.2.4	Indicadores de rentabilidad.....	71
4.3	ESTRUCTURAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERA Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S.....	73
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES.....	77
	BIBLIOGRAFÍA.....	78
	ANEXOS	81

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Área en la que labora.....	38
Tabla 2 Problemas en recaudos	39
Tabla 3 Problemas con los inventarios	40
Tabla 4 Falencias en los inventarios.....	41
Tabla 5 Pérdida de clientes	42
Tabla 6 Recaudo de cartera.....	43
Tabla 7 Plan de Mejoramiento	44
Tabla 8 Plan de mejoramiento financiero.....	45
Tabla 9 Matriz DOFA	49
Tabla 10 Matriz MEFE	53
Tabla 11 Matriz MEFI.....	54
Tabla 12 Análisis vertical y horizontal de los estados financieros.....	65
Tabla 13 Análisis horizontal del estado de resultados integral	67
Tabla 14 Indicador capital de trabajo	68
Tabla 15 Indicador razón corriente	68
Tabla 16 Indicador prueba acida.....	68
Tabla 17 Indicador razón de endeudamiento.....	69
Tabla 18 Indicador de endeudamiento a corto plazo	69
Tabla 19 Indicador de endeudamiento a largo plazo	69
Tabla 19 Indicador rotación de inventario	70
Tabla 20 Indicador rotación de cartera.	70
Tabla 21 Indicador rotación de proveedores.....	70
Tabla 22 Indicador rotación de activos.	71
Tabla 23 Indicador margen de utilidad.....	71
Tabla 24 Indicador margen operacional.....	71
Tabla 25 Indicador margen neto	72
Tabla 26 Tabulación de estrategias	74

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A Carta solicitud.....	82
Anexo B Autorización empresa.....	83
Anexo C Encuesta Área administrativa.....	84
Anexo D Encuesta a Empleados	86

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar los problemas financieros y contables que se presentan en la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, en cuanto en el recaudo de cartera de clientes e inventarios, para ello se realizó una investigación por medio de los instrumentos de recolección de información como la encuestas a los diferentes empleados de las áreas a analizar y una entrevista a la administradora de la empresa. Los resultados generaron información importante, con lo cual se detectó las falencias que tiene la empresa y con ellas se realizaron diferentes estudios por medio de las herramientas de diagnóstico como es la matriz MEFE la cual ayudo a crear estrategias que se les va a dar a conocer a los directivos de la empresa para la implementación del plan de mejoramiento financiero y contable que se realizó, para que la empresa pueda implementarlo y mejore estas problemáticas que afectan al crecimiento y reconocimiento de la empresa.

Palabras clave: Instrumentos de recolección de información, herramientas de diagnóstico, plan de mejoramiento.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the financial and accounting problems that occur in the company Distributions Disprofem S.A.S, in terms of the collection of customer portfolio and inventories, for which an investigation was carried out through the information gathering instruments such as the surveys to the different employees of the areas to be analyzed and an interview to the administrator of the company. The results generated important information with which the shortcomings of the company were detected and with them different studies were carried out through diagnostic tools such as the MEFE matrix, which helped create strategies that will be made known to the directors of the company for the implementation of the financial and accounting improvement plan that were carried out, so that the company can implement it and improve these problems that prosper the growth and recognition of the company.

Keywords: Information collection instruments, diagnostic tools, improvement plan.

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO – RAE

Número Trabajo de Grado: 1050

Programa académico: CONTADURIA PÚBLICA

Fecha de elaboración del RAE: 27 de octubre del 2022

Autores de la investigación: YAIR ARMANDO JOJOA PINTA - MARIA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES

Asesor(a): Mg. LUZ NAYIBE ARCOS CASTILLO

Título: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO

Palabras clave: Plan de mejoramiento, estrategias, problemas contables y financieros, instrumentos de recolección de información, herramientas de diagnóstico.

Descripción: La empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, en el momento, presenta problemas contables en inventarios, sumado a lo contable existe también problemas financieros por falta de recuperación de cartera, no existe un plan de mejoramiento, para dar solución a estos problemas, por tal razón la empresa no tiene el debido crecimiento.

En primera instancia se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual de la empresa, para lo cual se realizó una investigación por medio de los instrumentos de recolección de información (entrevista y encuesta), para posteriormente organizarla y analizarla mediante las matrices DOFA,MEFI y MEFE, finalmente se realizó las diferentes estrategias para crear el plan de mejoramiento para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, en la cual se brinda posibles soluciones a los problemas investigados.

Contenido: El trabajo en equipo y con el apoyo de la asesora, se logró culminar el desarrollo de la propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable, el cual será implementado en la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S.

En el primer capítulo se encuentra el Problema y línea de investigación, donde se expone la problemática de la empresa a investigar. Después, se encuentra el planteamiento del problema, donde se detalla la problemática y se formulan objetivos generales y específicos, continuando con la viabilidad y delimitación.

En el segundo capítulo, se encuentra el marco referencial, donde se aportan los antecedentes nacionales e internacionales, continuando con el marco contextual, en el cual se describe el macro y el micro contexto y la reseña histórica de la empresa a investigar, seguidamente del marco legal que respalda al sector farmacéutico finalizando con el marco conceptual donde se define con claridad el significado de los elementos utilizados para la elaboración del plan de mejoramiento.

En el tercer capítulo, se describe la metodología, el paradigma, el método, tipo de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de la información, que fueron planteadas, analizadas y aplicadas para la obtención del resultado.

Metodología: Este paso precede una recolección de información, las cuales fundamentan la medición de variables o conceptos contenidos en las hipótesis. Para realizar esta recolección se recurre a procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

Es necesario, desde este enfoque, los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse y ser analizados a través de métodos estadísticos. Es por ello que, el método de la investigación describe con buenos detalles la forma en que se ha llevado a cabo la investigación.

Este permitirá explicar la propiedad de los métodos utilizados y la validez de los resultados, incluyendo la información pertinente para entender y demostrar la capacidad de replicación de los resultados de la investigación.

La población que se tuvo en cuenta para esta investigación estuvo conformada por los empleados de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto del Departamento de Nariño, la cual está constituida por 12 personas.

El cuarto capítulo trata sobre el análisis de los resultados, la aplicación de instrumento de recolección de la información. La entrevista fue aplicada a la administradora de la empresa y la encuesta fue aplicada a los trabajadores de las diferentes áreas para conocer las causas de los problemas que han tenido mayor impacto.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en proponer un plan de mejoramiento financiero y contable, en la parte financiera el mejoramiento en el recaudo de los estados de cartera a clientes y en la parte contable el mejoramiento del sistema de inventarios de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S de la ciudad de Pasto.

Así, proponiendo una solución frente a las problemáticas que existen por parte del sistema de cartera y el sistema de inventario, se propondrá, entre ellas, una solución frente que existen varios inconvenientes al momento de conciliar las existencias físicas con las existencias de los libros contables. También existen por parte de la cartera algunos inconvenientes como son las deudas morosas de varios clientes a los cuales se les reporta al Data crédito, generando pérdidas tanto para la empresa como para el historial crediticio de los mismos.

La característica principal de esta propuesta de mejoramiento es que al propietario y/o gerente de la empresa le servirá de mucho, esta propuesta de investigación tendrá en cuenta los problemas que hay en la empresa, los podrá analizar y con ello podrá tomar mucho mejor las decisiones de lo que conviene y no conviene para mejorar sus utilidades y disminuir sus pérdidas, además le permitirá a la empresa tener un control y una rápida recuperación del dinero en los plazos establecidos con los clientes evitando el incremento de pérdidas en el flujo de efectivo.

Por lo general los inventarios de las empresas en el sector comercial son esenciales para obtener un resultado real de la mercancía tanto de la que ingresa como de la que sale para así tener registro en compras y ventas, la importancia de esta propuesta es llevar un control de inventario para así obtener ganancias y no pérdidas.

Debemos tener en cuenta que el control del inventario es un elemento muy importante para el desarrollo tanto en grandes como medianas empresas y una mala administración puede ser la causante de generar un problema financiero que puede dejar a la empresa en quiebra.

Por otra parte, las empresas que se dedican a la distribución de productos dando créditos a sus clientes probablemente siempre tienen a clientes morosos, esta propuesta también consiste en identificar a estos clientes, analizar su situación, realizar acuerdos de pago y hacer visitas periódicas a los mismos para que no empiecen a generar problemas en el pronto pago para finalmente recuperar la cartera para invertirla y generar crecimiento empresarial por ende utilidad, para seguir fortaleciendo tanto en los activos como en el patrimonio.

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Propuesta para la elaboración de un plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S en la ciudad de San Juan de Pasto.

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión financiera, tributaria y cooperativa

Esta línea se orienta a comprender, proponer, criticar constructivamente y desarrollar nuevas alternativas en el campo administrativo, tributario, contable, financiero y de mercados que fortalecen y consolidan la dinámica organizacional y empresarial de la región nariñense y del país con proyección internacional.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción del problema El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que está permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias¹.

En el contexto nacional e internacional existen diversos problemas de sistemas de inventarios en diferencias con saldos, puede ser como faltantes y sobrantes al determinar saldos de inventarios físicos y saldos en libros contables, varios de estos problemas, tal como se lo menciona anteriormente se están presentando en la empresa Distribuciones Disprofem SAS de la ciudad de San Juan de Pasto, por lo cual el fin de esta investigación es analizar este problema y plantearle una solución efectiva con la cual el problema disminuya y así tener menos problemas de saldos en los inventarios y que la mercancía rote normalmente sin tener problemas de devolución ya sea por la no existencia de algún producto o por un mal despacho desde bodega en el cual se remplazan productos que no existe por otros similares existentes creando conflictos con los clientes y así generar pérdidas de los mismos y una mala reputación en el comercio.

Por otra parte, en la actualidad existen diferentes conflictos económicos que afectan la economía de varias empresas, estos empiezan por problemáticas en el pronto pago de carteras morosas con las que se afectan los ingresos de la empresa por la mercancía vendida y por ello afectaría en los endeudamientos y moras con los

¹ ESPINOZA Orlando. Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa lepulunchexpress S.A. En: Universidad de Guayaquil Ecuador, 2018. p. 6.

pagos a proveedores, moras en pago de impuestos e incumplimiento en pago de nómina y por ende al cierre de la misma. Este gran problema afecta directamente a la economía de la empresa y a sus utilidades, por lo cual se tiene que analizar y buscar una pronta solución, ya que de ello depende que la empresa siga o salga del mercado.

Esta propuesta pretende brindar una propuesta de mejoramiento a los aspectos analizados tanto financieros como contables en la empresa Distribuciones Disprofem SAS, con la cual se pretende ayudar a un mejor control en el sistema de inventarios y a un mejoramiento en el recaudo de cartera de clientes, mejorando así la toma de decisiones por parte del gerente y la administradora para la generación de más utilidades y menos pérdidas.

1.3.2 Formulación del problema ¿Cuáles serían las estrategias contables y financieras en el plan de mejoramiento para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S en la ciudad de San Juan de Pasto?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general Diseñar un plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S en la ciudad de San Juan de Pasto.

1.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar los problemas del área contable y del área financiera de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S
- ✓ Analizar qué elementos de la normatividad contable y financiera se aplicarán en el plan de mejoramiento en la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S
- ✓ Estructurar el plan de mejoramiento financiera y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se enfoca en proponer en la parte financiera el mejoramiento en el recaudo de los estados de cartera y en la parte contable el mejoramiento del sistema de inventarios de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S de la ciudad de Pasto.

Así, proponiendo una solución frente a los problemas que existen por parte del sistema de cartera, la demora en el recaudo de las ventas a crédito a los diferentes clientes de la empresa, ya que esto afecta tanto a la empresa como a los vendedores porque si el cliente se demora más de los 65 días en pagar el vendedor

pierde su comisión y la empresa generará pérdidas porque en el transcurso de tiempo el producto aumenta su valor de venta en el mercado.

Por otra parte, en el sistema de inventario existen varios inconvenientes al momento de conciliar las existencias físicas con las existencias de los libros contables, la idea es que cuando se realice el inventario las posibilidades de las diferencias disminuyan.

Al propietario y/o gerente de la empresa le servirá de mucho esta propuesta de investigación, ya que con esta podrá tomar mucho mejor las decisiones de lo que conviene y no conviene para mejorar sus utilidades y disminuir sus pérdidas, además le permitirá a la empresa tener un control y una rápida recuperación del dinero en los plazos establecidos con los clientes evitando el incremento de pérdidas en el flujo de efectivo. Al mejorar el control de los inventarios e innovar este sistema permitirá distribuir de manera óptima los productos a cada cliente, reducir pérdidas, mejorar la ubicación del producto, minimizando tiempos de respuesta de su localización, optimizar stock en cada bodega y caducidad.

La implementación de este sistema de mejoramiento de control de los inventarios beneficiará a diversas áreas en la empresa, puesto que ayudará a que cada sucursal tenga el stock adecuado de productos y así tener clientes satisfechos, aumento de ventas; minimizar demoras y pérdidas de productos por su caducidad. Para la implementación de este sistema de mejoramiento de control de inventario y recaudo de cartera se realizará investigaciones con el método de encuesta, también se realizará análisis de los estados financieros y análisis del informe mensual presentado por cartera en el cual se identificará los clientes más morosos y se les realizará un seguimiento para así darle una solución a este problema que se presenta. Ya que según (Zapata, 2006)² la define como “un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada”. La cual permitirá mediante las opiniones de los trabajadores de diversas áreas (contabilidad, compras, administración, bodega) saber los problemas que tenga el control del inventario en sus diferentes etapas.

La importancia de esta propuesta es diseñar un plan de mejoramiento de clasificación y almacenamiento de los inventarios para un progreso en su gestión, asegurando la calidad de los artículos, también se mejorará el recaudo de la cartera para generar ingresos y reducir las pérdidas en las cuales influyen los clientes morosos.

Esta investigación es muy importante, ya que con ella se conocerá como es realmente la contabilidad en las empresas y así se conocerá cómo llevar una actualización, organización y control en el área de cartera, con la finalidad de

² ZAPATA. Marco teórico capítulo III, 2006. p. 123

analizar y mejorar el recaudo de cartera de la empresa, implementando lineamientos en la cuenta por cobrar; también analizar el sistema de inventarios para realizar una comparación de las existencias físicas con lo actual en el sistema contable utilizado por empresa desde su adquisición hasta la venta a su consumidor final incluyendo su distribución entre diferentes droguerías.

1.6 VIABILIDAD

La viabilidad de este plan de mejoramiento, la empresa debe definir políticas que le permitan realizar procesos efectivos; que para el caso de la cartera, se deben contemplar las diferentes etapas del proceso, los periodos, esquema de caracterización de cartera, que permita el buen desarrollo del mismo, realizando seguimientos efectivos de gestiones de cobro, articulando otras áreas que permitan el logro de los objetivos que para el caso de cartera es la recuperación efectiva en el tiempo de recursos económicos, lo que permitirá la correcta administración de la cartera.

En cuanto al sistema logístico que permitan alcanzar un mayor grado de competitividad y permanencia en el mercado. Una de las estrategias que permite lograr el desarrollo logístico, es identificar y controlar los principales factores que afectan el nivel de servicio (inventario y nivel de almacenamiento).

Por esta razón, en este trabajo se realizará un mejoramiento en el orden e implementación de sistema de inventarios y se definirá un plan de acción que incorpore herramientas logísticas para dar solución a esta situación. Esta investigación busca aplicar un plan de mejoramiento en el área financiera como en el recaudo de cartera de clientes y en lo contable en la parte de sistema de inventarios de la empresa Distribuciones Disponen S.A.S.

1.7 DELIMITACIÓN

Para la propuesta de mejoramiento contable y financiero que se va a presentar a la empresa Distribuciones Disprofem SAS ubicado en la calle 21 No. 17B - 04 barrio el prado de San Juan de Pasto, se realizará mediante el apoyo e información de las áreas de logística y contabilidad, con lo cual se mejorará las falencias encontradas por las mismas, se contará con el apoyo de la empresa para realizar las encuestas y proponer diversas soluciones a los problemas que se presenten.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

Título del trabajo: IMPLEMENTACION DE POLITICAS DE CARTERA E INVENTARIOS DE SERVICIOS EN LA EMPRESA CASA CRISTAL S.A.S EN LA CIUDAD DE MONTERÍA – CÓRDOBA.

Autores: Lina María Ramos Burgos, Hugo Alberto Mendoza Oliveros, Miguel Ángel Fernández Mestra.

Fecha: DICIEMBRE, 2018

Objetivos de la investigación

Objetivo general: Implementar políticas de cartera e inventarios de servicios en la empresa Casa Cristal S.A.S en la ciudad de Montería – Córdoba

Objetivos específicos

- ✓ Analizar mediante una lista de chequeo los procesos de cartera e inventarios de Casa Cristal S.A.S
- ✓ Crear políticas de cartera para la empresa Casa Cristal S.A.S
- ✓ Crear políticas de inventario en Casa Cristal S.A.S

Institución o entidad patrocinadora

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

Conclusiones: La investigación realizada en Casa Cristal S.A.S tuvo como finalidad implementar un sistema de control de inventario y cartera teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, el manejo de sus procesos y procedimientos que concluyó con que el área de inventario y cartera tuvieran un mayor control con relación a su funcionamiento e importancia dentro de la empresa puesto que el inventario llevado de manera adecuada nos asegura que tengamos servicios prestados con calidad.

Aporte: Esta investigación nos brinda cómo implementar un sistema de control de cartera e inventarios para mejorar el funcionamiento de los procesos en la empresa, para así llevar un control en la parte de recaudo de cartera analizando los clientes convenientes para la empresa y en la parte de inventarios saber que productos se encuentran en las diferentes bodegas. También nos brinda la importancia de los

inventarios en una empresa y diferentes tipos de inventarios los cuales se podría analizar e implementar en el plan de mejoramiento.

Nombre del trabajo: DISEÑO DE ESTRATEGIA EN APOYO DE RECAUDO DE CARTERA EN LA EMPRESA CARICADA SAS

Autora: Ana María Barreto Rincón

Fecha: 2019

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar una estrategia para el recaudo de cartera de la empresa CARICADA SAS

Objetivos específicos

- ✓ Formular los requisitos necesarios para aprobar los créditos de clientes y el valor asignado para cada uno de ellos.
- ✓ Aplicar un control interno para el mejoramiento del departamento.
- ✓ Lograr efectividad en la gestión administrativa mediante rutinas de control permanentes con el propósito de mejorar el seguimiento de la cartera de los clientes y prevenir futuros incobrables
- ✓ Diseño de una guía de gestión de procedimientos de cobros para prevenir y recuperar la cartera vencida y prevenir futuros vencimientos de los clientes. (Flujograma)

Institución o entidad patrocinadora

UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios

Conclusiones: Se logró la efectividad en la gestión administrativa mediante un procedimiento de recaudo Constante con resultados positivos logrando recaudar o recuperar el 70 % de la cartera, evidenciando la gestión de los planes inicialmente aceptados por las directivas de CARICADA SAS. Se estandarizaron los requisitos y documentos como prendas de garantía, para realizar un análisis de crédito a los clientes, con fechas de pago pactadas y montos específicos. De esta manera minimizar el alza de la cartera.

Se dejó un Flujograma de procedimientos de cobros, en donde se muestra el proceso a partir de la venta del combustible y la realización de la factura, hasta el

recibo de caja que evidencia la entrada del dinero a la empresa, para prevenir que se presente el mismo problema de cartera y asegurar que la empresa cuente con la liquidez necesaria y lo más importante, que toda persona tenga claridad del manejo que se le da a las cuentas por cobrar para mayor productividad y eficiencia en la empresa.

Aporte: Esta investigación nos brinda como llevar una actualización, organización y control en el área de cartera con la finalidad de analizar y mejorar el recaudo de cartera de la empresa, implementando lineamientos en la cuenta por cobrar y analizar para realizar una comparación en los libros contables con lo actual en sistema contable utilizado en la empresa.

Nombre del trabajo: Modelo de gestión financiera y contable basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España

Autores: José María Martínez Gonzalo

Fecha: Madrid, 2016

Objetivos de la investigación

Objetivo general: El objetivo de esta tesis es construir un modelo de gestión financiera y contable que permita, a partir de la simulación de distintas alternativas de optimización y gestión de las NOF.

Objetivos específicos

- ✓ Corregir una situación de ausencia de liquidez, teniendo en cuenta el efecto de dichas alternativas sobre la solvencia, la liquidez, la rentabilidad y el valor de una empresa.
- ✓ Demostrar que el uso del modelo puede contribuir a mejorar la situación financiera y contable de las empresas en entornos de crisis, como, por ejemplo, el sufrido por el sector farmacéutico, ante cambios en la legislación, que reducen los precios, y caídas en las ventas, que reducen los volúmenes, por la limitación del gasto público.

Institución o entidad patrocinadora

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA
FINANCIERA Y CONTABILIDAD III

Conclusiones: En definitiva, minimizar el volumen de activos no corrientes, para adaptarlo a la capacidad productiva óptima que demanda el mercado, y buscar alternativas de gasto o de capital circulante sin mermar esa capacidad productiva óptima permite crear valor, ya que permite adelantar el efecto impositivo y permite invertir la liquidez no inmovilizada en alternativas rentables.

Aporte: Esta investigación nos brinda como corregir y contribuir la situación financiera y contable de la empresa basándonos en la liquidez y la rentabilidad y sobre todo en el valor, reduciendo precios que no afecten a las caídas de las ventas.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Macro contexto Según Colombia productiva³, en Colombia, la industria farmacéutica cuenta con un recurso humano altamente calificado y con prácticas de manufactura de calidad, ofreciendo a los principales mercados a los que exporta (Ecuador, Perú, Panamá, México, EE.UU.) productos farmacéuticos de calidad y competitivos.

El sector busca ser especialista en producción y comercialización de insumos y medicamentos de síntesis química de alta calidad e incursionar en el mercado de biotecnológicos, satisfaciendo la demanda local acorde a las necesidades de salud pública, siendo un sólido comercializador de medicamentos dentro del continente americano. El sector farmacéutico en Colombia, a pesar de ser uno de los mercados más pequeños del mundo, cuenta con un crecimiento histórico interesante que supera el 7% en el periodo comprendido desde el 2014 al 2018.

La producción de medicamentos en Colombia crece con una tendencia similar a la del mercado, sin embargo, en una menor proporción, lo que se traduce en una mayor dependencia de las importaciones para satisfacer la demanda del mercado farmacéutico.

El mercado farmacéutico colombiano está valorado en \$14.5 billones de pesos y tienen un crecimiento anual compuesto de 7.6% entre los periodos de 2014 a 2018. A nivel de producción, el mercado está valorado en \$8.4 billones de pesos con un crecimiento anual compuesto del 7% entre el 2014 y el 2018.

Impacto de la COVID-19 en el sector Según Minsalud⁴ en Colombia, al igual que la inmensa mayoría de países del mundo adoptó medidas de confinamiento y cierre

³ COLOMBIA PRODUCTIVA. Farmacéuticos: ¿qué es el sector de farmacéuticos? [sitio web]. En: Bogotá, 2018 [consultado: 2021]. Disponible en: <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/manufactura/farmaceuticos>

⁴ MINSALUD. Colombia está preparada para enfrentar el coronavirus Covid19. [sitio web]. En: Bogotá, 4 de octubre de 2021[consultado: 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-esta-preparada-para-enfrentar-el-coronavirus-Covid19.aspx>

de fronteras en la lucha contra la expansión del coronavirus. En esta situación, la actividad económica se ha visto paralizada, razón por la cual los expertos han advertido de que esto podría derivar en escasez de algunos medicamentos, toda vez que las farmacéuticas compran muchos de sus principios activos en India y China.

En el marco de la contingencia causada por la COVID-19, el Senado colombiano llevó a cabo la audiencia pública “Colombia hacia la Seguridad Farmacéutica”, en la que participaron representantes del Gobierno y de la industria farmacéutica del país.

En la audiencia, el ministro de Salud indicó que la coyuntura de la COVID-19 ha hecho que el país identifique la necesidad que tiene de reformas estructurales y responda con innovación. Por lo tanto, queda la expectativa de medidas de política futuras que permitan el desarrollo de la seguridad farmacéutica del país. En marzo de 2020, Bancoldex y Colombia Productiva anunciaron que disponen de 6.250 millones de pesos (1,5 MEUR) para otorgar créditos a las compañías del sector para que puedan mejorar su competitividad y cumplir con requisitos regulatorios. Se trata de una línea de crédito de medio plazo con ventajas de tasa y periodos de gracia.

Por su parte, el Gobierno se comprometió a apoyar el sistema de salud con 1,5 billones de USD para evitar su colapso, además de otros subsidios para sectores en riesgo, como personas sin hogar, estratos de renta más bajos y personas de la tercera edad.

Adicionalmente, para garantizar el suministro de medicinas a la población, el Gobierno ha flexibilizado la distribución y dispensación de medicamentos controlados, extendiendo el máximo de días permitido en la prescripción médica de 30 a 90. Por consiguiente, la entrega a domicilio de medicamentos controlados también fue autorizada.

Se levantaron los aranceles aduaneros a la importación de productos relacionados con el virus, como dispositivos médicos, reactivos químicos, artículos de higiene, suministros, equipos y materiales necesarios para el tratamiento del agua y el sector de saneamiento básico. Se pueden encontrar códigos específicos en el Decreto 463 de 2020.

La agencia sanitaria colombiana (INVIMA) priorizó todos los procedimientos relacionados con los síntomas y el tratamiento de la COVID-19. Por otro lado, los productores de medicamentos y otros fabricantes podrán emitir un proceso de registro simplificado para la producción de geles antibacterianos y soluciones desinfectantes tópicas con un porcentaje de alcohol superior al 70 %.

Además, el Gobierno decretó que, durante el estado de emergencia, las empresas que presten servicios de comercio electrónico, envíos y los operadores logísticos,

deberán dar prioridad al envío de productos y servicios de primera necesidad, como alimentos y productos farmacéuticos.

Por lo tanto, la información obtenida se puede deducir que el sector farmacéutico es uno de los más importantes el cual brinda un apoyo al sector de la salud, es un sector productivo que crece con una tendencia similar a la del mercado, con la llegada de la emergencia sanitaria del COVID 19 el sector farmacéutico tuvo que reforzar varios medicamentos con los cuales se requería atender y prevenir el virus, con lo que conllevó a que el sector farmacéutico quedara como primordial, por lo cual se ha brindado a la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S una propuesta de plan de mejoramiento financiero y contable para llevar un control en el recaudo de cartera y un control en el área de inventario. Cabe resaltar que la empresa en el momento en que inició la emergencia sanitaria del COVID 19 laboró por 3 meses virtualmente, pero en la actualidad ya retornó a trabajo presencial.

2.2.2 Micro contexto En la ciudad de San Juan de Pasto existen 15 distribuidoras de medicamentos farmacéuticos que tienen sus sedes principales en diferentes ciudades de Colombia, con la cual han abierto sus sucursales en la ciudad de San Juan de Pasto, la empresa Distribuciones Disprofem se encuentra en el séptimo lugar de las mejores distribuidoras de la ciudad, con las distintas competencias que tiene la ciudad de San Juan de Pasto se ha caracterizado con su compromiso, calidad humana y farmacéutica al servicio del droguista al brindar sus productos, los que la han llevado a hacer mejor en el transcurrir de su crecimiento en el mercado.

De igual manera, la información obtenida del personal de la empresa Distribuciones Disprofem SAS, la empresa no solamente distribuye en la ciudad de San Juan de Pasto, sino también en todo el departamento de Nariño con un 60%, parte del Putumayo con un 20% y parte del Cauca con un 20%, se destaca por el buen desempeño de los asesores comerciales y la calidad de sus productos farmacéuticos y hospitalarios.

En el mercado de los productos farmacéuticos es muy reconocida y siempre brinda su mejor atención a los droguistas. A su favor tiene un producto propio de la empresa el cual ha sobresalido en el mercado, este producto aporta vitaminas tanto a niños como adultos y de igual forma a mujeres en estado de embarazo, es conocido como Leben Sure con el cual se diferencia de la competencia.

Respecto a la parte contable y financiera, la empresa Distribuciones Disprofem ha presentado problemas con la entrega de los medicamentos, porque se ha evidenciado que no hay una comunicación del departamento de logística y el departamento contable, por el cual existen problemas e indiferencia tanto con los inventarios y la cartera de clientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa no ha logrado ser la mejor en el mercado de la ciudad de San Juan de Pasto, por lo que se les brindará una propuesta de

mejoramiento en las áreas contables y financieras, para así solucionar dichos problemas y lograr sus objetivos planteados.

Con la propuesta de mejoramiento se logrará darle solución a los problemas contables y financieros presentados que afectan al crecimiento de la empresa y así prestar un excelente servicio para ser reconocido a nivel nacional.

2.2.3 Reseña histórica Con información recaudada por medio de entrevista al señor Alexander Cerón dueño de la empresa y la señora administradora Sonia Cerón se puede decir que Distribuciones Disprofem SAS es una empresa que nace en julio 19 de 2004, bajo la razón social de Alexander Cerón Córdoba, identificada con el nombre comercial de Disprofem, es una empresa que lleva 17 años en el mercado, y que responde a una necesidad de mercado específica, satisfacer la demanda de productos médicos y especialidades farmacéuticas en el departamento de Nariño, Putumayo y Sur del Cauca, necesidad que no era satisfecha por los fabricantes del centro de país y sus mayoristas, debido a la distancia, la problemática social y el arraigo cultural de estas zonas del país. La empresa cuenta en una sede principal administrativa ubicada en el barrio el Prado, tres sucursales en la ciudad de Pasto y una sucursal en la ciudad de Ipiales, llamadas:

Droguería Gran Avenida

Droguería Farmaplus Pasto

Droguería Farmaplus Ipiales

Droguería Pasto

Su misión es contribuir al crecimiento de la Región, a través de la comercialización mayorista de medicamentos farmacéuticos populares de higiene y cuidado personal. Enmarcada por los principios de calidad, eficiencia y responsabilidad, para Satisfacer las necesidades de suministros farmacéuticos a los pequeños comerciantes del departamento de Nariño, Putumayo y sur del Cauca.

Su visión para el año 2025 es posicionarse como un operador logístico de productos farmacéuticos y especialidades médicas a nivel regional y departamental, garantizando la estabilidad financiera para sus inversionistas y proveedores.

En septiembre del 2020 la empresa se divide y cambia de razón social y en la actualidad es llamada Distribuciones Disprofem SAS y solamente cuenta con una sede principal ubicada en la Calle 21 No 17 B-04 B/ El Prado. Las demás sucursales también cambian a diferente razón social y son llamadas Organización Farmaplus SAS la cual empieza a operar en mayo del 2021. Actualmente, la empresa Distribuciones Disprofem SAS está integrada por un excelente grupo de

profesionales en la parte administrativa y cuenta con 20 trabajadores, todos vinculados por nómina.

2.3 MARCO LEGAL

Colombia es un país pionero en el mundo en reglamentación farmacéutica, liderando procesos replicados en diferentes países. De esta manera, la entidad de vigilancia y control de medicamentos en Colombia (INVIMA), es una entidad de referencia internacional, calificada con el máximo rango de la Organización Panamericana de la Salud.

El INVIMA ha desarrollado un Código Único de Medicamentos (CUM), un número que se le asigna a los medicamentos y que contiene información relativa a cada producto comercializado. Por otro lado, el INVIMA también ha desarrollado la plataforma Invíma a un clic, donde se pueden realizar los trámites de evaluación farmacológica y registro sanitario de medicamentos de síntesis química.

A continuación, se presentan las leyes y decretos más relevantes

Ley 9/1979: Código Sanitario Nacional, por el cual se dictan las medidas sanitarias.

Artículo 1o.- Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece: Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;

Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos y materiales que afectan o pueden afectar las condiciones sanitarias del Ambiente.

Parágrafo. Para los efectos de aplicación de esta Ley se entenderán por condiciones sanitarias del Ambiente las necesarias para asegurar el bienestar y la salud humana.

Artículo 2o.- Cuando en esta Ley o en sus reglamentaciones se hable de aguas, se entenderán tanto las públicas como las privadas.

Decreto 2092/1986: Elaboración, envase o empaque, almacenamiento, transporte y expendio de Medicamentos, Cosméticos y Similares.

Artículo 1º Se entiende por Droga toda sustancia farmacológicamente activa, cualquiera que sea su origen y características, que se utilice para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de las enfermedades del hombre o de los animales.

Artículo 2º Se entiende por Medicamento toda droga o mezcla de drogas, con o sin adición de sustancias auxiliares, preparada para ser presentada como forma farmacéutica que se utilice para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de las enfermedades del hombre y de los animales.

Artículo 3º Se entiende por Medicamento Oficial el que aparece inscrito en la última edición de alguna de las farmacopeas francesa (Codex), norteamericana (U.S.A.), británica, alemana e internacional.

Si se introducen cambios en la fórmula, dosis, técnica de preparación o en otras de las condiciones establecidas por dichas farmacopeas, el medicamento será considerado como no Oficial.

Parágrafo. El Ministerio de Salud podrá, para efectos de su aceptación en Colombia, excluir medicamentos de las farmacopeas a que se refiere el presente artículo.

Decreto 677/1995: Régimen de registros y licencias, el control de calidad, así como el régimen de vigilancia sanitaria de medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales, y otros.

El artículo 31, relativo a certificados de calidad de productos de objeto de comercio internacional, se modifica en el Decreto 426 de 2009.

Resolución 114/2004: Información promocional o publicitaria de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o venta libre.

Por la cual se reglamenta la información promocional o publicitaria de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o venta libre. El ministro de la Protección Social, en ejercicio de las facultades legales, especialmente las conferidas en el artículo 79 del Decreto 677 de 1995 y el Decreto 205 de 2003.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 79 del Decreto 677 de 1995 establece que toda la información científica promocional o publicitaria sobre los medicamentos deberá ser realizada con arreglo a las condiciones del registro sanitario y a las normas técnicas y legales previstas en ese decreto y que los titulares del registro serán los responsables de cualquier trasgresión en el contenido de los materiales de promoción y publicidad y de las consecuencias que ello pueda generar en la salud individual o colectiva; Que el parágrafo primero del artículo 79 del mismo decreto, excluye los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o venta libre de la prohibición de hacerles propaganda en la prensa, la radiodifusión, la televisión, y en general, en cualquier otro medio de comunicación y difusión masiva; Que para proteger la salud pública es indispensable regular los aspectos relacionados con la información, promoción y publicidad de los medicamentos de venta sin prescripción facultativa o venta libre;

Que el artículo 47 del Decreto 205 de 2003 dispone que todas las referencias legales vigentes a los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, deben entenderse referidas al Ministerio de la Protección Social; Que en mérito de lo expuesto.

Decreto 162 de 2004: Por el cual se modifica el artículo 3. ° Del Decreto 549 de 2001. En el cual se establecen los requisitos para la aceptación de certificados de otros países.

Artículo 1º Procedimiento para la obtención del certificado de Cumplimiento de buenas prácticas de manufactura. El laboratorio fabricante de medicamentos que se produzcan en el país o se importen deberán directamente o través de su representante legal en Colombia, solicitar al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA-, el Certificado de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura, dentro del ciento veinte (120) días calendario siguientes a la fecha de publicación de este Decreto, para lo cual se allegará los documentos que se señalan, a continuación:

“Por el cual se establece el procedimiento para la obtención del certificado de cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura por parte de los laboratorios fabricantes de medicamentos que se importen o produzcan en el país”.

- a) Prueba de constitución, existencia y representación legal de la entidad peticionaria, cuando sea del caso
- b) Poder debidamente otorgado, si es del caso
- c) Recibo por concepto del pago de la tarifa correspondiente a la expedición del certificado de cumplimiento de buenas prácticas de manufactura.
- d) Autoevaluación de la guía de inspección debidamente diligenciada por el solicitante, en donde conste por parte del laboratorio fabricante que cumple con las BPM vigentes.

Parágrafo primero- Las disposiciones aquí contenidas también serán aplicables a los laboratorios fabricantes que inicien actividades o los laboratorios fabricantes que importen medicamentos, los cuales después de la vigencia de este decreto deberán cumplir con las buenas prácticas de manufactura y obtener el correspondiente certificado ante el INVIMA, de conformidad con el procedimiento señalado en este decreto.

Parágrafo segundo- Si la solicitud no cumple con los requisitos del presente artículo a la información es insuficiente, se requerirá por una sola vez al solicitante, para que la complemente dentro del término de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva comunicación.

Parágrafo tercero- Se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud, si efectuando el requerimiento para completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que trata el presente artículo no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará la solicitud y se efectuará la devolución y entrega de la respectiva documentación en el INVIMA. Así mismo, no habrá lugar a devolución por concepto de pago respectivo, en cuanto a la regulación de precios, el artículo 245 de la Ley 100 de 1993 determina que es la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos (CNPMDM) la encargada de fijar los precios de los medicamentos. Está formada por el ministro de salud y protección social, el ministro de comercio, industria y turismo y un delegado del presidente. En la circular 004 de 2006, dirigida a fabricantes e importadores, comercializadores y compradores de medicamentos, se especifican los lineamientos y objetivos del sistema de precios de medicamentos (SISMED) y se reglamenta quiénes tienen la responsabilidad de reportar información de precios de medicamentos y con qué periodicidad.

2.4 MARCO TEÓRICO

En muchas ocasiones las empresas presentan diferentes problemas contables y financieros que afectan en un alto porcentaje al comercio de las mismas, por lo cual es importante que para poder afrontar y dar solución a ello se tenga en cuenta algunos aspectos como son:

1. Los problemas contables y financieros que afectan a las empresas.

Según Cuida tu dinero⁵: “Cuando un negocio enfrenta problemas contables y financieros muchas veces la causa se puede encontrar en que sus registros financieros son inadecuados y la salud de la empresa empieza a verse afectada”.

Con lo cual, se puede concluir que se debe tener en cuenta que los problemas contables y financieros empiezan en la mala administración del departamento contable, el cual va a afectar a toda la empresa e incluso la puede llevar a la ruina, algunos problemas se deben a la falta de experiencia, falta de comunicación entre contadores y administrativos, el aislamiento de algunas funciones, llevar la contabilidad manualmente o simplemente llevar un mal manejo de los sistemas contables. Estos problemas contables deben ser atendidos de una forma inmediata, ya que como se dijo anteriormente, pueden llevar a la destrucción de la empresa.

⁵CUIDA TU DINERO. Problemas contables y financieros [sitio web] 2021. Disponible en: <https://www.cuidatudinero.com/13153668/problemas-contables-y-financieros>

2. Afrontar y solucionar los problemas contables y financieros

Según Exact⁶ para afrontar y dar solución a los problemas contables y financieros se requiere de respuestas diversas, que combinan algunas buenas prácticas y la utilización de las herramientas apropiadas. Aunque cada empresa está inserta en realidades muy diferentes existen algunas vías para resolver problemas financieros o al menos evitarlos o minimizar su daño que se aplica en prácticamente todas las situaciones.

Según lo anterior, para resolver los problemas contables y financieros que presenta la empresa se va a realizar encuestas a los operarios, en primer lugar, al departamento contable y administrativo de la empresa, con la cual vamos a identificar los problemas que van a ir enfocados en el inventario y en el recaudo de cartera de clientes. Por otra parte, se van a realizar las encuestas a los operarios de bodega, los cuales son los que más se relacionan con los productos farmacéuticos y con el inventario de la empresa.

Después de realizar las encuestas se va a analizar los problemas a los cuales se detallará la solución a darles. Se propondrá varias soluciones de las cuales se analizará cuál es la más adecuada para implementar en el plan de mejoramiento a presentar. Los problemas contables y financieros son muy frecuentes en las empresas del mercado, lo que se propone es ayudar tanto a la empresa Distribuciones Disprofem SAS en estos problemas y también ayudar a varias empresas, las cuales se pueden basar en este plan de mejoramiento para dar algunas soluciones a las empresas de los diferentes sectores.

3. Estructurar un plan de mejoramiento en una empresa

Sin importar la situación, cualquier empresa necesita alcanzar el mejor nivel de excelencia y calidad, que le permita ser mayormente competitiva ante las exigencias del mercado actuales. El plan de mejoramiento es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las empresas de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejoramiento es conseguir una relación entre los procesos y el personal, generando una coordinación que contribuyan al progreso constante.

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos, lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o

⁶ EXACT. Finanzas: ¿Cómo solucionar los problemas financieros de una empresa? [sitio web] Madrid; 17 de agosto de 2020 [Consultado 2021]. Disponible en: <https://www.exact.com/es/blog/finanzas/como-solucionar-los-problemas-financieros-de-una-empresa>

proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido. Con lo que se ha planteado el plan de mejoramiento del área contable y financiera de la empresa Distribuciones Disprofem SAS porque se ha identificado unas problemáticas en el área de inventarios y recaudo de cartera de clientes, al presentar esta propuesta de mejoramiento se desea mejorar y darle solución a este problema.

4. Pasos para crear un mejoramiento contable

Según redacción APD⁷ para crear el plan de mejoramiento se seguirá algunos pasos como son:

Organizar los documentos como son: recibos de caja, comprobantes de egreso, notas de contabilidad, facturas de compra, y otros documentos que influyan tanto en la cartera de clientes como en los inventarios.

Revisar la información en el software contable en este caso llamado SIIGO para verificar los verdaderos problemas que tiene la empresa respecto al tema contable y financiero.

Revisar estados financieros que sirvan como soportes para afirmar los problemas de la empresa.

Finalmente plantear soluciones para los problemas que se encuentren en la empresa y presentarlos al departamento de administración y gerencia la cual se opta por que sea aceptada para llevarla a cabo y aplicarla en la empresa.

A continuación, estas son las seis claves para mejorar la contabilidad directiva de una empresa.

- Clasificación de gastos
- Detección de gasto contables
- Mayor control del presupuesto
- Facilita el cálculo de rentabilidad

⁷ REDACCIÓN APD. 6 claves para mejorar la contabilidad directiva de tu empresa [sitio web]. Madrid. 18 de marzo de 2018 [Consultado 2021]. Disponible en: <https://www.apd.es/6-claves-para-mejorar-contabilidad-directiva-de-empresa/>

- Permite establecer la rentabilidad por departamentos
- Automatización de entrada de datos

Como causa que conlleva a las problemáticas contables y financieras está la mala comunicación entre trabajadores en lo cual está implicado el ambiente laboral, ya que en las empresas es muy importante llevar una buena convivencia para que el trabajador realice mejor su actividad, el problema a identificar en la empresa Distribuciones Disprofem SAS se presenta principalmente en el área de logístico en la bodega de despachos, en lo que se ha evidenciado que un mal despacho conlleva a problemas en los inventarios y así mismo en el recaudo de la cartera, ya que el cliente al no recibir su pedido correctamente no realizara el pago de su factura el día estipulado y esto afectara como a la parte contable y a la parte financiera de la empresa.

La doctora, (Martínez, 2001)⁸ afirma que “el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones”.

El objetivo que conllevo a realizar esta propuesta de mejoramiento es minimizar la perdida la diferencia entre saldos físicos y saldos en los libros contables, llevar una mejor control en la parte de inventarios de mercancía para tener un stock adecuado y ordenado en la bodega de la empresa con lo cual se distribuirá de manera correcta la mercancía a los clientes con lo que conllevara una satisfacción de ellos y un pronto pago oportuno de las facturas y recaudar más rápidamente la cartera de clientes y así obtener ganancias y menos problemas contables y financieros que se han identificado en la empresa Distribuciones Disprofem SAS.

La empresa Distribuciones Disprofem SAS se encuentra ubicada en la calle 21 17B 04 Barrio el Prado de la ciudad de San Juan de Pasto, está estructurada por una casa de tres niveles en los cuales el primero y segundo nivel se encuentran ubicadas las bodegas de distribución de la mercancía y en el tercer nivel se encuentra ubicados las oficinas de gerencia, administración, contabilidad, jefe de compras y Call center. Se encuentra ubicada en la zona suroeste de la ciudad de San Juan de Pasto.

⁸ MARTÍNEZ, Clima laboral ,2001.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Cartera⁹: Se define las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa.

Catálogo general de cuentas¹⁰: Se constituye en un instrumento para el registro de las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, del ente público, con base en una clasificación flexible, ordenada y pormenorizada de las cuentas, que mantiene la identidad, naturaleza y operación de las actividades que conforman el sector público en su conjunto.

Distribuidora¹¹: Un distribuidor es la persona u organización que se encarga de vender un producto o servicio, desempeñándose como intermediario entre el productor y el consumidor. Quien actúa como distribuidor suele estar en contacto directo con comerciantes con la intención de informarles sobre bienes de consumo destinados a la venta. Por este motivo, el término distribuidor se utiliza en ocasiones como sinónimo de representante.

Finanzas¹²: Las finanzas son una rama de la economía que tiene que ver con cómo se obtiene y gestiona el dinero. Es el conjunto de actividades que una persona y/o empresa debe llevar a cabo para la acumulación de riquezas. Estudia los mercados de dinero, la obtención de recursos, formas de ahorro e inversión.

Inventarios¹³: El inventario es el registro de los bienes que pertenecen a una persona natural o jurídica, en términos generales, es un documento donde se anotan todas las pertenencias del individuo o empresa. Esto, con fines contables o de otra naturaleza.

Informe contable¹⁴: Los informes contables son cálculos y análisis a nivel profundo del estado financiero de una empresa o compañía. Estos pueden ser de un ítem en

⁹ SIIGO SOFTWARE CONTABLE. Significado etimológico de recaudo [sitio web] Bogotá: Copyright. 2020. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-recaudo-de-cartera/>

¹⁰ CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Glosario de términos contables: Catálogo General de Cuentas [sitio web]. Bogotá D.C: Copyright. 2021. [Consultado 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.contaduria.gov.co/glosario>

¹¹ ECONOMÍA. Definición de distribuidor [sitio web]. Copyright. Marzo 2015. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://economia.org/distribuidor.php>

¹² KONFIO. Finanzas: ¿Qué son las Finanzas? Konfío [sitio web]. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-son-las-finanzas/>

¹³ ECONOMIPEDIA. Inventario: Definición técnica [sitio web]. Copyright. 2021. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/inventario.html>

¹⁴ SOFTWARE CONTABLE. Todo lo que debes saber de los Informes Contables: ¿Qué son los informes contables? [sitio web]. Providencia: [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.softwarecontable.cl/todo-lo-que-debes-saber-de-los-informes-contables/>

específico o abarcan información general. Pueden estar presentados en diferentes lapsos de tiempo y tienen como última finalidad mejorar la productividad de la empresa.

Logística¹⁵: Son principalmente las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución de los productos en el mercado. Por ello, se considera a la logística como operaciones externas a la fabricación primaria de un producto. En este sentido, es uno de los departamentos de las empresas que más se suele externalizar o subcontratar.

Medicamentos¹⁶: Un medicamento es una sustancia con propiedades para el tratamiento, prevención, paliación, diagnóstico o rehabilitación de enfermedades en los seres humanos. Así mismo, se consideran aquellas sustancias empleadas para restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo.

Plan de mejoramiento¹⁷: Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones.

Problema contable¹⁸: Un problema contable consiste en una mala administración en el departamento de contabilidad de una empresa, y esto se debe a varios factores. Algunos de ellos son aislamiento de funciones, falta de experiencia por parte del personal, fraudes o también falta de un contador público o privado. Un problema contable también significa que el proceso de datos no se lleve a cabo de acuerdo a las instrucciones de contabilidad. Entre los componentes que se ve afectado son los informes de balance de la empresa, ya que existirá un flujo monetario que no se audita correctamente.

Recaudo¹⁹: Es el acopio de recursos monetarios. Aunque en general en todo el sentido de la palabra signifique juntar todo tipo de recursos, monetario, bienes, etc., contablemente se refiere sólo a la parte de recolección de dinero de la empresa, motivo por el que se le dice recaudo de cartera.

¹⁵ ECONOMIPEDIA. Logística: Definición técnica [sitio web]. Copyright. 2021. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>

¹⁶ MEDICAMENTOSAUNCLIC. ¿Qué es un medicamento? [sitio web]. Bogotá. 2019. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: http://medicamentosauclic.gov.co/contenidos/que_es_medicamento.aspx

¹⁷ MINEDUCACION. Planes de mejoramiento institucional [sitio web]. Bogotá. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

¹⁸ MIRACOMOSEHACE. ¿Cuáles son los problemas de contabilidad y financieros en las empresas?: ¿Qué es un problema contable? [sitio web]. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://miracomosehace.com/politica-privacidad/>

¹⁹ ECONOMIPEDIA. Recaudo: Definición técnica [sitio web]. Copyright. 2021. [Consultado: 11 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>

3. METODOLOGÍA

3.1 PARADIGMA

De acuerdo con este tipo de investigación, el paradigma que se utilizara será positivista, debido al tratamiento de variables cuantificables, es decir, que se utilizaran datos estadísticos, los cuales servirán de referencia para realizar cálculos y tomar decisiones que darán paso a crear el plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem SAS.

3.2. ENFOQUE

El enfoque de investigación para el desarrollo de este trabajo es cuantitativo. Según Rodríguez Peñuelas (2010, p.32)²⁰, señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

3.3. MÉTODO

El método para esta investigación es empírico analítico, ya que se identificará el problema que existe dentro de la empresa Distribuciones Disprofem SAS acerca del manejo financiero y contable, posteriormente se presentará una hipótesis, y finalmente se llevará a cabo el análisis pertinente para dar paso al diseño de un plan de mejoramiento contable y financiero que más se adecue a las necesidades de la empresa.

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva; Según Hurtado (2012)²¹, la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico.

²⁰ RODRÍGUEZ PEÑUELAS, MARIO. Proceso de la investigación científica, citado por ANGULO LOPEZ, Eleazar. Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. México. Tesis doctoral. San Juan de Pasto. Culiacán, Sinaloa. Universidad Autónoma de Sinaloa. Facultad de contaduría y administración. 2010, Pág 32.

²¹HURTADO. Gerencia financiera. Investigación descriptiva [sitio web]. 2014. [Consultado 2021] Disponible en: <http://gerenciafinancieragrupo5.blogspot.com/p/investigacion-descriptiva.html>

En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población. En la población se va a realizar una encuesta al personal de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S de las áreas contable, financiera, logística y de ventas, por otra parte, se va a realizar una entrevista al área administrativa de la empresa. La cual se ve reflejada en 12 personas distribuidas de la siguiente manera:

Contable: 2

Financiera: 1

Logística: 3

Ventas: 5

Administrativa: 1 (Entrevista)

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para efectos de este proceso investigativo, la técnica de recolección de la información será la fuente primaria en la aplicación de una encuesta estructurada que será dirigida a los 11 empleados de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, también la aplicación de una entrevista estructurada que será dirigida a la persona encargada de la administración como fuente secundaria será la revisión teórica de los informes suministrados por las diferentes áreas de la empresa la cual se ve reflejada en 12 personas.

De acuerdo a lo anterior, en esta propuesta de mejoramiento la técnica de recolección de información a implementar es la técnica de recolección primaria, ya que se va a realizar una encuesta directamente a los empleados de las áreas contable, financiera, logística y de ventas, con lo cual permitirá obtener datos que faciliten analizar el problema, con el fin de dar paso al diseño de la estructura del plan de mejoramiento contable y financiero. Por otra parte, se va a realizar una entrevista, al área directiva en la cual se encuentra la administración de la empresa, esto permitirá saber las decisiones positivas que se darán frente a los problemas analizados.

3.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.7.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información entrevista y encuesta Los instrumentos primarios utilizados en el proceso investigativo fue en primer lugar la entrevista que se realizó al área administrativa, en segundo lugar una encuesta dirigida a los 12 trabajadores de la empresa Distribuciones Disprofem SAS en sus diferentes áreas y departamentos (**contable, logística, ventas, financiera**) organizacionales, para proseguir con el proceso de interpretación y análisis respectivo para poder establecer una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable en la empresa objeto de estudio.

3.7.2 Tabulación y sistematizaciones de la información El proceso de tabulación e interpretación tiene como objetivo realizar un análisis descriptivo con los resultados obtenidos tras la recopilación de datos que muestran la situación actual de la empresa, la tabulación en el caso de la encuesta y sistematización de la información facilita de manera considerable la comprensión, el análisis y la interpretación de los datos, los cuales conllevan a establecer conclusiones que ayuden a crear estrategias financieras y contables a favor de la organización Distribuciones Disprofem S.A.S.

Según Pineda y De Alvarado (2014)²² “El plan de tabulación consiste en determinar qué resultados de las variables se presentarán y que relaciones entre las variables del estudio necesitarán ser analizados, con la finalidad de dar respuesta al problema, objetivos y las hipótesis del estudio”. Con lo anterior se puede deducir que la elaboración de la tabulación consiste en que la presentación de la información se otorgue de forma clara para así resolver los problemas encontrados y los objetivos de la investigación.

3.7.2.1. Tabulación y sistematización entrevista La entrevista se realizó a la administradora de la empresa la cual se presenta a continuación

1. ¿Está usted de acuerdo con que se planteé una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas que se estén presentando?

¿Por qué?: Sí, porque se presentan falencias en la parte contable que se detectan cuando ya no hay nada que hacer y se incurren en multas.

²² PINEDA E; de ALVARADO E. (2008). Metodología de investigación. Organización Mundial de la Salud. Tercera edición. OPS. Washington DC, p. 189.

Según Conavalsi:²³ “Llevar adecuadamente la contabilidad no solo es un deber fiscal, sino que también te ayudará a tomar decisiones más estratégicas para tu negocio”.

De lo anterior se puede concluir que la empresa si presenta problemas contables, por lo cual es importante que se plantee la propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para llevar una contabilidad adecuada que le ayude a la empresa a mejorar sus falencias obteniendo un desarrollo económico y así pueda cumplir sus objetivos.

2. ¿Se han implementado planes de mejoramiento financieros y contables en la empresa?

¿Por qué? No todavía. Por qué no se ha brindado asesorías frente a los problemas financieros y contables que existen en la empresa.

Como se afirma en el marco teórico de este trabajo, el plan de mejoramiento es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las empresas de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces.

De esto se deduce que la empresa al implementar un plan de mejoramiento disminuirá las problemáticas que se estén presentando, es conveniente, ya que nunca se ha implementado una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable.

3. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para llevar un buen control en el área contable y financiera?

Si, se cuenta con el personal capacitado, pero creo que falta personal con conocimientos en el área financiera y tributaria.

Según El Gobierno de México²⁴:” La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.”

Se puede concluir que aparte del personal ya contratado como la contadora y los auxiliares contables, hace falta una persona especialista en el área tributaria y una

²³ CONAVALSÍ. Qué es la contabilidad en las pymes y cuáles son sus principales problemas. [sitio web]. España 30 de noviembre del 2021 [Consultado: 14 de mayo del 2022] Disponible en: <https://www.conavalsi.com/blog/problemas-de-contabilidad-en-las-pymes>

²⁴ GOBIERNO DE MEXICO. La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. [sitio web]. México 13 de junio 2018 [Consultado 14 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/mRZhZ>

persona especialista en finanzas para que ayuden a solventar los problemas que se están presentando en la empresa, por otra parte, hace falta brindar capacitaciones al personal respecto a los temas tributarios y financieros.

4. ¿Se han presentado problemas financieros y contables en la empresa?

Si su respuesta es Si responda

¿Cuáles? Si, por inconsistencias en el manejo de devoluciones.

Como se afirma en el marco teórico de este trabajo: Según Cuida tu dinero⁵: “Cuando un negocio enfrenta problemas contables y financieros muchas veces la causa se puede encontrar en que sus registros financieros son inadecuados y la salud de la empresa empieza a verse afectada”.

De lo anterior se puede decir que la empresa si está presentando problemas financieros y contables, por ende, es fundamental proponer diferentes estrategias para solucionarlos y así la salud de la empresa no se mire gravemente afectada.

5. ¿Se han brindado capacitaciones al personal de las diferentes áreas para que ellos tengan un mejor conocimiento respecto a la actividad asignada?

Se toman algunos talleres o seminarios referentes a cambios en el manejo contable.

Según, Esan: ²⁵“la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo.”

En esta pregunta se dice que los empleados si toman talleres y seminarios, pero se puede proponer que se realicen capacitaciones más a menudo para que los trabajadores estén preparados de acuerdo al cargo correspondiente, ya que las capacitaciones son muy importantes porque ayudan a que los trabajadores estén actualizados con los cambios tecnológicos, contables, tributarios, financieros, que se presenten diariamente.

6. ¿La empresa Distribuciones Disprofem SAS cuenta con apoyos financieros externos?

No

²⁵ ESAN. La importancia de la capacitación en la empresa [sitio web]. Monterrico, Surco. 05 de agosto del 2016 [consultado 14 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>

Según el financiero: ²⁶ “la financiación externa sigue siendo una parte muy significativa de la expansión y de la operación de las mismas, siendo el crédito bancario una de las fuentes de financiación más relevantes.”

De lo anterior se puede decir que la financiación bancaria sería una alternativa relevante que ayudaría a la empresa a tener un apalancamiento externo con los bancos por si llegara a tener problemas financieros, lograr subsistir en el mercado y no llegar a la quiebra.

7. ¿Se han tomado decisiones positivas para la mejora de los problemas que se han presentado en la empresa?

¿Cuáles? Si, en el incremento de apoyo profesional en el área contable.

Según Docusing²⁷ “La toma de decisiones en el mundo empresarial es fundamental para desarrollar herramientas que mejoren la productividad de una empresa, ya que sirve para definir el rumbo de la organización y determinar las acciones necesarias para cumplir sus objetivos.”

Con lo anterior se puede concluir que es primordial que se tomen buenas decisiones para la mejora de la empresa, por lo tanto, se van a plantear estrategias para disminuir los problemas que se están presentando en la empresa de las cuales los directivos pueden tomar la decisión de implementar dichas estrategias que vean convenientes para el mejoramiento y disminución de los problemas financieros y contables de la misma.

3.7.2.2. Tabulación y sistematización encuesta

1. ¿En qué área se encuentra laborando?

Tabla 1 Área en la que labora

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Contable y financiera	3	27%
Logística	3	27%
Ventas	5	45%
Total	11	100%

²⁶ EL FINANCIERO. La financiación: el respaldo necesario para cualquier tipo de empresa [sitio web]. México. 14 de enero del 2019 [Consultado 14 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.elfinanciero.com.mx/mundo-empresa/la-financiacion-el-respaldo-necesario-para-cualquier-tipo-de-empresa/>

²⁷ DOCUSING. Importancia de la toma de decisiones en las PYMES [sitio web]. España. 16 de marzo de 2021. [Consultado 14 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/ePXiUb>

Los trabajadores encuestados están distribuidos de la siguiente manera: el 27% en el área contable y financiera (3 personas), el 27% en el área logística (3 personas), el 45% en el área de ventas (5 personas). Todos los trabajadores tienen una antigüedad en la empresa de más de 1 año.

Según, Aristaint:²⁸“La importancia de la adecuada distribución de los empleados en los espacios de trabajo se debe a que esta puede ayudar a la empresa a aumentar la eficiencia en los procesos, proporcionando a los empleados un espacio acorde a sus cualidades y tareas.”.

De lo anterior se puede deducir que hay un mayor porcentaje en el área de ventas, ya que este es fundamental para la empresa comercial porque de ello depende el crecimiento y la sostenibilidad de la misma. Cabe resaltar que para cada área debe haber una persona capacitada y con las habilidades suficientes para desempeñar el cargo, así aumentando la eficiencia en su desarrollo.

Es importante para la investigación porque da a conocer cómo están distribuidos las diferentes áreas que tiene la empresa comercial Distribuciones Disprofem SAS, analizando los diferentes problemas de cada área para así brindarle una solución.

2. ¿Se han presentado problemas respecto al recaudo de la cartera de clientes?

Tabla 2 Problemas en recaudos

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	7	64%
No	4	36%
Total	11	100%
¿Por qué?	Los clientes realizan demasiados pedidos, sobrepasando su cupo lo cual hace que se atracen en los pagos	
	Porque actualmente en el momento el mercado se están incrementando los precios	
	Algunos clientes incumplen las fechas de pago lo que acarrea la falta de ingresos a la empresa	
	Los clientes se demoran en los pagos de sus facturas de crédito y también clientes que compran de contado pagan sus facturas como si fueran de crédito (después de 15 días hasta 60)	

De las personas encuestadas el 64% (7 personas) respondieron **SI** y el 36% (4 personas) respondieron que **NO**. Debido a que varios clientes compran demasiado por lo cual llenan su cupo e incumplen y se demoran en los pagos.

²⁸ ARISTAIN.T.COM. Importancia de la adecuada distribución de los empleados en los espacios de trabajo [sitio web]. 2021. Disponible en: <https://acortar.link/yo7hJG>

Según, Gitman, en su libro Administración Financiera²⁹ afirma: “las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y traer nuevos, también menciona que la importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero, para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar”.

De lo anterior se puede deducir que es conveniente el recaudo de la cartera, ya que, es el capital de trabajo de la empresa y de ella depende el sostenimiento de la misma. Se debe recalcar que la existencia de un administrador o gerente financiero es fundamental para la empresa porque así ejercerá un mejor control eficiente al momento del recaudo de la cartera.

La importancia de esta pregunta para la investigación es que la empresa trabaja con ventas a crédito, por lo cual se hace necesario analizar el comportamiento que tiene el recaudo de cartera de clientes para así identificar las causas de los diferentes aspectos negativos, por lo que no se realiza un buen recaudo de cartera.

3. ¿Se han presentado problemas respecto al inventario (diferencias en saldos físicos con los saldos de sistema)?

Tabla 3 Problemas con los inventarios

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%
¿Por qué?	Errores a la hora de realizar los despachos generando faltantes y sobrantes	
	Se presentan errores al momento de facturar, también se presentan errores al momento de hacer el conteo en el inventario al igual se presentan errores al momento de despachar los pedidos	
	Al momento de despachar los pedidos se envían productos diferentes a los solicitados a causa de la presión de enviar los pedidos urgentes lo cual genera que se descuadre el inventario	
	No se tienen en cuenta los saldos y cruces a la hora de hacer los inventarios semestrales y por ende ahí faltantes o sobrantes de productos en bodega	

²⁹ REVISTA CIENCIA UNEMI. Importancia de la administración eficiente del capital del trabajo en las pymes [sitio web]. 23 de agosto del 2017 [Consultado 2022]. Disponible en: file:///C:/Users/Claudia/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAdministracionEficienteDelCapitalDe-6151264%20(4).pdf

De las personas encuestadas el 100% (11 personas) respondieron que **SI** hay problemas de inventario por diferentes causas como lo son: Los malos despachos de pedidos, la mala facturación de productos y los cruces contables semestrales de faltantes y sobrantes en el inventario.

Según, Ehrhardt y Brigham (2007):³⁰“el inventario persigue dos objetivos fundamentales: 1) garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa. 2) conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales. Un inventario bajo hace aumentar los costos de pedido, mientras que los inventarios altos incrementan los costos de mantenimiento.”

De lo anterior se puede deducir que, si existen problemas en los inventarios, por lo tanto, la empresa no va a garantizar eficacia y, por otra parte, los costos de compra y los precios de venta van a aumentar, lo que no es beneficioso para la misma.

Esta pregunta es vital para la investigación, ya que con ella se puede deducir que la empresa si presenta problemas en el sistema de inventarios por diferentes factores como son: Los malos despachos, errores de facturación, etc. Por lo cual la propuesta de mejoramiento les ayudara a solucionar estos factores negativos.

4. ¿Qué debilidades son más frecuentes al momento de realizar el inventario?

Tabla 4 Falencias en los inventarios

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Sobrantes	0	0%
Faltantes	11	100%
Otros	0	0%
Total	11	100%
¿Cuáles?	Errores al ingresar las facturas de compra y la mala creación de productos.	

De las personas encuestadas el 100% (11 personas) respondieron que las debilidades más frecuentes al momento de realizar el inventario son los faltantes.

Cómo lo mencionan José Mauricio Serna, Leidy Johana González y Andrés Felipe Aristizabal³¹ en su libro el sistema de control de inventario: "Siempre tenemos

³⁰ REPOSITORY. Estudio del modelo de gestión de inventarios basado en máximos y mínimos [sitio web]. [Consultado 2022] Disponible en: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/246/ESTUDIO%20DEL%20MODELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

³¹ DSPACE.TDEA. Sistema de control de inventario [sitio web]. [Consultado 2022]. Disponible en: <https://dSPACE.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/375/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20INVENTARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

demasiado de lo que no se vende o consume y muchos agotados de los productos que más rotan".

De lo anterior se puede decir que la causa de los faltantes es porque la empresa no cuenta con el stock de mercancía para satisfacer las necesidades de los clientes, por lo cual el producto ingresa y se vende rápidamente, causando los faltantes o productos agotados en el inventario, por otra parte, se compran demasiados productos de los cuales no rotan o se venden muy poco, lo cual no es favorable para la empresa porque si no se vende el producto no genera ingresos para adquirir nueva mercancía lo que generara perdidas.

Lo cual es relevante para la investigación, ya que permite identificar cuáles son las debilidades en el sistema de inventarios tanto en la parte de faltantes como de sobrantes y así dar solución a este problema solicitándole al área de compras que esté más pendiente de los productos que tienen alta rotación y no los deje agotar.

5. ¿Se han perdido clientes por problemas de saldos en cartera y/o por problemas de faltantes en el inventario?

Tabla 5 Pérdida de clientes

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%
¿Por qué?	Por saldos en cartera, ya que si la empresa no mira un pago en el tiempo oportuno reporta al cliente a centrales de riesgo por lo cual se bloquea al cliente.	
	Porque ya no se vuelve a facturar a clientes que tienen cartera vencida	
	Para una empresa es primordial el excelente servicio al cliente, tal vez una cartera mal elaborada o un pedido mal despachado da una mala imagen de la empresa	
	Es molesto para el cliente asegurar una mercancía o producto y cuando se organiza y se separa en bodega no hay existencia	
	Porque los clientes que no pagan pierden el crédito en Disprofem, y con respecto a los faltantes, los clientes buscan otros depósitos para obtener el producto y esto hace que se pierda toda la venta	

De las personas encuestadas el 91% (10 personas) respondieron que **SI** y el 9% (1 persona) respondió que no, ya que existen clientes morosos, faltantes en el inventario, carteras mal elaboradas y malos despachos.

Marco Espejo González en su artículo faltantes de inventario afirma³² “cuando el proveedor deja desabastecido el punto de venta generando un cliente exacerbado por retrasos en las entregas y en la medida que estas desatenciones sean reiteradas, el cliente insatisfecho podría optar por una fuente distinta de abastecimiento”.

Por lo cual se puede deducir que, si un cliente se siente insatisfecho por faltantes en el inventario o retrasos reiterativos, buscará otra empresa u otro proveedor del cual abastecerse de dicho producto, por lo que se puede afirmar que se va a perder el cliente y por ende la venta lo que no es beneficioso para la empresa. Se recomienda estar más pendiente de los productos faltantes en inventario y brindarle conocimiento al cliente del producto faltante que el solícito.

Esta pregunta es sustancial para la investigación, ya que se puede analizar el problema causante del por qué se están perdiendo los clientes y brindar una solución que beneficiara a la empresa y por ende a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Se recomienda brindar a los clientes oportunidades de pago llamativas como por ejemplo descuentos condicionados o financieros que ayuden al pago oportuno de las facturas.

6. ¿Los problemas del recaudo de cartera de clientes afecta al crecimiento del inventario?

Tabla 6 Recaudo de cartera

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	10	91%
No	1	9%
Total	11	100%
¿Por qué?	Porque si no se recauda el dinero la empresa no genera ingresos	
	Falta de recursos económicos	
	Depende de la línea de productos, además se ha buscado financiación con entidades para tener existencias en el inventario	
	El crecimiento de la empresa depende de sus ingresos económicos, si no ingresa dinero afectara el incremento del inventario	
	Con lo que se cobra se puede comprar más mercancía	

³² LOGISTICASUD.ENFASIS. Evaluar el nivel de impacto [sitio web]. 11 de febrero del 2016 [Consultado 2022]. Disponible en: <https://logisticasud.enfasis.com/historico/evaluar-el-nivel-de-impacto/>

De las personas encuestadas el 91% (10 personas) y el 9% (1 persona) nos dice que no, porque si no se recauda cartera, no entrará efectivo a la empresa y por ende no se podrá comprar mercancía para abastecerse de faltantes.

El Gerente General de Rodríguez & Correa Abogados afirma:³³ “el acreedor o demandante recibe el pago de las obligaciones incumplidas por los deudores de una manera rápida y eficiente, lo cual le genera incremento del flujo de dinero y ganancias, sin que la estabilidad de su negocio se vea afectada por el dinero que sus clientes les adeudan” Con lo que se puede deducir que al no realizar el recaudo de la cartera se pierde rentabilidad porque no hay ingresos con los cuales se incrementen el flujo de dinero para adquirir nueva mercancía, lo cual afecta el crecimiento del inventario y por ende el crecimiento y la estabilidad de la empresa.

Esta pregunta es conveniente para la investigación, ya que ayuda a identificar si el recaudo de cartera afecta al incremento del inventario, por lo que la empresa no crece y no tiene una estabilidad óptima, el plan de mejoramiento ayudaría a tener un recaudo más eficiente para que incremente el flujo de efectivo y así poder incrementar el inventario de una manera provechosa.

7. ¿Está usted de acuerdo con que se plantee un plan de mejoramiento para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas contables?

Tabla 7 Plan de Mejoramiento

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%
¿Por qué?	Aumentaría la demanda en el mercado	
	Es necesario tener mejor organizado o identificado un área específica para recaudo de cartera	
	Por la importancia que representa el cobro de cartera si hay un plan de mejoramiento la empresa aumentaría sus ingresos y sus utilidades	
	Es una herramienta que nos permitiría tener más control en los inventarios, el recaudo cartera y la liquidez de dinero para emplearlo en los faltantes de bodega	
	Para ofrecer un mejor servicio a los clientes	

³³ VANGUARDIA. Recaudo de cartera, un servicio efectivo en manos de abogados [sitio web]. 25 de julio del 2019 [Consultado 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/atkFzI>

De las personas encuestadas el 100% nos dice que sí, ya que les permitirá llevar un mejor control y una mejor organización contable y así ofrecer un mejor servicio de calidad a los diferentes clientes.

Según, educación navarra:³⁴“Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.” Con lo que se concluye que el plan de mejoramiento busca dar soluciones favorables en las diferentes áreas de la empresa que afectan la parte contable y financiera, con el fin de brindar un mejoramiento en la organización, lo que brindara un mejor control y un sistema contable más ordenado y eficiente para la buena toma de decisiones que beneficiara la empresa.

Para la investigación es importante tener en cuenta que, si los trabajadores están de acuerdo con que se plantee un plan de mejoramiento contable en la empresa Distribuciones Disprofem SAS, teniendo en cuenta que si se realiza se brindará una serie de soluciones que ayude a resolver los problemas encontrados a lo largo de la investigación lo que conllevara a que la empresa preste un mejor servicio comercial a sus clientes.

8. ¿Está usted de acuerdo con que se plantee un plan de mejoramiento para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas financieros?

Tabla 8 Plan de mejoramiento financiero

RESPUESTAS		PORCENTAJE
Si	9	82%
No	2	18%
Total	11	100%
¿Por qué?	Porque la empresa mejoraria y disminuiria en los problemas financieros	
	Porque es mejor que una persona especifica se encargue de la parte financiera ya que en la empresa la contable se la lleva a nivel en general	
	No hay problemas financieros en la empresa, siempre a tenido un buen manejo de ellos	
	Por el momento no tenemos conocimiento que la empresa presente problemas financieros	
	Se ofreceria un mejor servicios a los clientes	

³⁴ EDUCACIÓN NAVARRA. ¿Qué es un plan de mejora? [sitio web]. [Consultado 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/NI9ucc>

De las personas encuestadas el 82% (9 personas) nos dice que sí, ya que ayudaría a un mejor manejo en el área financiera teniendo en cuenta que en la actualidad la empresa maneja el área contable y financiera de una manera general.

Según, Ávila, et, al³⁵: “La gestión financiera eficiente significa tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo al mismo tiempo el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa.”

Con lo anterior se puede afirmar que, al implementar el plan de mejoramiento financiero en la empresa, este ayudara a disminuir los problemas financieros que se presenten, ya que, al tener el personal capacitado en esta área, se brindará un control eficiente y una mejor gestión para apoyar la toma de decisiones en la parte financiera de la empresa y así no se lleve la parte contable y financiera de manera general.

Esta pregunta es fundamental en la investigación, ya que se debe tener muy en cuenta las opiniones de los trabajadores respecto a los problemas del área financiera, porque la empresa no cuenta con personal capacitado en esta área y lleva todo de una manera general, al implementar el plan de mejoramiento financiero en la empresa Distribuciones Disprofem SAS se brindara las soluciones a las problemáticas, así ayudando a la empresa a tener una mejor organización y un mejor control en los recursos de la empresa.

3.7.3 Interpretación de resultados Interpretando los resultados de la aplicación de instrumentos de recolección de información se llegó a la conclusión de que la empresa Distribuciones Disprofem SAS en la ciudad de San Juan de Pasto si presenta problemáticas en el área contable y en el área financiera lo cual la perjudica, ya que se evidenció que faltan establecer procesos de gestión y seguimiento tanto en el área de cartera como de inventarios, se detectó que también presentan problemas de planeación tributaria, planeación de ventas y procesos de comunicación que no ayudan a visualizar una información clara y oportuna para realizar una adecuada toma de decisiones que beneficie a la economía y al crecimiento de la empresa.

Se analizó que se presentan varias dificultades en las áreas contables y financieras las cuales se debe solucionar para que ello no influya al crecimiento de la empresa, porque con las diferentes problemáticas encontradas la empresa va a disminuir sus ingresos y va a perder la calidad en su servicio, también se necesita implementar capacitaciones a los trabajadores de las diferentes áreas sobre cada una de sus

³⁵ ÁVILA, HERRERA, PALACIO Y MORA REPOSITORYUNILIBRE. Plan de mejoramiento en la gestión financiera de la empresa rectificadora [sitio web]. Risaralda 2016 [Consultado 2022]. Disponible en: <https://acortar.link/FJ6U40>

actividades asignadas para que realicen mejor su trabajo y así no se generen falencias que afecten a la parte económica de la empresa.

La importancia de la propuesta de un plan mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem SAS en la ciudad de San Juan de Pasto, aportará posibles soluciones a las problemáticas analizadas y encontradas en las diferentes áreas, con lo cual se podrá llevar una mejor organización eficiente en la parte financiera que generara el crecimiento de los ingresos por medio del recaudo de cartera de clientes y un mejor control para el sistema de inventarios generando un mejor control y organización en la parte logística lo que ayudara a que los errores encontrados se solucionen de la mejor manera beneficiando al crecimiento de la empresa para ofrecer un mejor servicio ante los clientes.

Esta propuesta de un plan de mejoramiento será de mucha ayuda, ya que, como se evidenció en la entrevista, no se han implementado planes de mejoramientos financieros y contables, dado que no se ha realizado un análisis para detectar los problemas que en la empresa se presenta. Finalmente, la empresa con la propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable podrá aplicar las soluciones brindadas, lo que ayudara a que la empresa mejore y cumpla sus objetivos y así sea más reconocida por su eficiente compromiso de servir a los droguistas y cumpla con su eslogan el cual es “Calidad humana y farmacéutica a su servicio”.

4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DEL ÁREA CONTABLE Y DEL ÁREA FINANCIERA DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S.

Se realizó un proceso de acercamiento donde se destacaron los principales problemas que presenta la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S. Este proceso se llevó a cabo con el fin de facilitar el posterior análisis e interpretación de los datos que se obtuvieron por medio de los mecanismos de recolección de información y análisis de las matrices de evaluación, se decidió que la recolección y el levantamiento de la información realizada a la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S de la ciudad de San Juan de Pasto mediante el mecanismo de recolección de información encuesta y entrevista, con las cuales el análisis e interpretación de estas nos dan a conocer que la empresa presenta problemas respecto al recaudo de la cartera, ya que hay clientes que incumplen las fechas de pago y en el inventario por faltantes en la mercancía.

Tabla 9 Matriz DOFA

Para la interpretación de los resultados obtenidos de la realización de la encuesta y entrevista al personal de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, se aplica la matriz DOFA, la cual tiene factores internos y externos de la empresa y se estructuran de la siguiente manera:

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	ANÁLISIS DE DATOS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S	1. Avances tecnológicos en cuanto a la optimización y creación de software contable. 2. Mejorar la eficiencia de los procesos contables y financieros. 3. Aprovechar la demanda de los productos.	1. Cambios en el entorno tecnológico. 2. Cambios en las regulaciones gubernamentales. 3. Alza de precios por cambios económicos, sociales y culturales.
D E B I L I D A D	1. La empresa no tiene actualizada las bases de datos de clientes y proveedores. 2. No cuenta con personal capacitado en el área de bodega,	D1 – O1. Implementar el software contable SIIGO NUBE así la empresa obtendrá una base de datos actualizada de manera automática. Esto ayudará a que el área de contabilidad no presente fallas al momento de recaudar la cartera y pago de proveedores D2 – O2. Contratar personal con	D1 – A1. Verificar y confirmar la información de nuevos clientes en el sistema con lo cual la empresa estará actualizada respecto al entorno tecnológico. D2 – A2. Realizar conferencias de las

E S	<p>contable y financiera</p> <p>3. Incremento de la competencia en el mercado afectando negativamente los ingresos de la empresa.</p>	<p>experiencia y conocimiento en el área contable y financiera, como es un jefe de bodega y un jefe de cartera, para así mejorar la eficiencia tanto de los despachos como del recaudo de cartera.</p> <p>D3 – O3. Innovar productos que satisfagan las necesidades de los clientes aprovechando la demanda de los productos para diferenciarse entre la competencia en el mercado.</p>	<p>actualizaciones de los cambios gubernamentales para así mantener al personal al tanto de estos cambios.</p> <p>D3 – A3. Analizar el comportamiento o estrategias comerciales de la competencia para diseñar promociones competitivas con respecto a la competencia por otra parte mejorar las relaciones públicas para que la empresa tenga una buena reputación y una imagen positiva y así este bien posicionada en el mercado y los cambios económicos no la afecten.</p>
F O R T A	<p>1. Cuenta con un buen sistema de archivo para un mejor control de los documentos soportes.</p>	<p>F1 – O1. Con la implementación del sistema contable SIIGO se podrá tener un mejor orden en el proceso contable de la empresa.</p>	<p>F1 – A1. Realizar un plan de verificación de información por medio de plataformas como la DIAN y cámara de comercio.</p>

L E Z A S	2. El personal cuenta con conocimiento en cuanto a los productos que se encuentran en la empresa.	F2 – O1. Establecer un sistema de seguimiento para monitorear y evaluar el desempeño de los procesos contables y financieros para una mejor eficiencia.	F2 – A2. Realizar publicidad a los productos de marca propia para diferenciarse de la competencia
	3. La empresa presenta sus informes tributarios con información clara y precisa.	F3 – O3. Verificar que la información tributaria presentada sea clara y precisa lo cual permitirá a la empresa obtener una mejor comprensión de los impuestos que deben pagar y cómo aprovechar al máximo los beneficios fiscales disponibles. Además, la empresa debe asegurarse de que los informes tributarios se presenten a tiempo y sean precisos para evitar cualquier problema	F3 – A3. Se recomienda a la empresa que busque formas de reducir los costos de producción para minimizar el impacto de los aumentos de precios. Además, la empresa debe seguir presentando informes tributarios precisos y claros para garantizar que se cumplan todas las leyes y regulaciones tributarias.

De la anterior matriz se puede decir que la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S necesita un mejor manejo y control en el área contable y financiera enfocándose en una mejor planeación en el recaudo de cartera y el mejoramiento del sistema de inventarios, según, Ehrhardt y Brigham (2007): “el inventario persigue dos objetivos fundamentales: 1) garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa. 2) conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales. Un inventario bajo hace aumentar los costos de pedido, mientras que los inventarios altos incrementan los costos de mantenimiento.”

Con lo anterior se puede decir que en Distribuciones Disprofem S.A.S es necesario implementar las estrategias que van enfocadas en el mejoramiento de inventarios ya que con el ingreso de nuevos productos se mejora ampliar el portafolio de servicios lo que permite adquirir nuevos clientes y por ende mejorara el recaudo de igual manera es necesario que la empresa se controle el proceso de recaudo de cartera ya que este es una de las principales amenazas que presenta por el atraso de pagos lo que no permite ser eficientes en los procesos contable y financieros de la misma y cumplir así con las obligaciones financieras.

Cómo lo mencionan José Mauricio Serna, Leidy Johana González y Andrés Felipe Aristizabal: "Siempre tenemos demasiado de lo que no se vende o consume y muchos agotados de los productos que más rotan". Es así que la empresa Distribuciones Disprofem debe mejorar el control en estas áreas para obtener un mejor manejo de inventarios y disminución en faltantes y sobrantes, mejorando eficientemente la entrega de los pedidos manteniendo al cliente satisfecho.

Por otra parte, en cuanto a la debilidad que se presenta en el área de cartera con los vencimientos de pago es necesario contratar un jefe de cartera encargado del recaudo para que incentive a los clientes con descuentos para un mejor recaudo, referenciando a, Gitman, en su libro Administración Financiera, afirma: "las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y traer nuevos, también menciona que la importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero, para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar". Con lo anterior podemos decir que en Distribuciones Disprofem S.A.S se mejoraría el ingreso de las cuentas por cobrar y una mejor rotación de la misma generando un flujo de caja más productivo.

Con el análisis anterior se realiza una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable en la empresa para así disminuir estas problemáticas. Según, Library: "El plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es un mecanismo para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar conscientes de ellos, trabajar en soluciones que generen mejores resultados". Con lo que se puede deducir que si se lleva a cabo dicha propuesta del plan de mejoramiento contable y financiero para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S con esto se ayudaría a solucionar los problemas encontrados que hay en la misma y así mejorara la calidad, la empresa crecerá y prestara un mejor servicio a sus clientes.

La empresa Distribuciones Disprofem S.A.S debe aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno tecnológico para mejorar la eficiencia de los procesos contables y financieros, así como para aprovechar la demanda de los productos. Por otra parte, la empresa debe estar preparada para enfrentar los cambios en el entorno tecnológico, las regulaciones gubernamentales y los cambios económicos, sociales

y culturales. Para ello, la empresa debe implementar el software contable SIIGO NUBE, contratar personal con experiencia y conocimiento en el área contable y financiera, innovar productos para satisfacer las necesidades de los clientes y realizar publicidad para diferenciarse de la competencia. Finalmente, la empresa debe verificar la información de los clientes, realizar conferencias de las actualizaciones de los cambios gubernamentales, analizar el comportamiento de la competencia, establecer un sistema de seguimiento para monitorear y evaluar el desempeño de los procesos contables y financieros, verificar que la información tributaria presentada sea clara y precisa y buscar formas de reducir los costos de producción.

Tabla 10 Matriz MEFE

OPORTUNIDADES	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1. Avances tecnológicos en cuanto a la optimización y creación de software contable.	0.10	4	0.40
2. Mejorar la eficiencia de los procesos contables y financieros.	0.05	3	0.15
3. Aprovechar la demanda de los productos.	0.05	3	0.15
AMENAZAS	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1. Cambios en el entorno tecnológico.	0.30	2	0.60
2. Cambios en las regulaciones gubernamentales.	0.20	1	0.20
3. Alza de precios por cambios económicos, sociales y culturales.	0.30	1	0.30
TOTAL	1.00		2.05

Según Gobierno abierto Puebla afirma que:³⁶ “(MEFE) es una herramienta de diagnóstico que permite identificar y evaluar los factores externos, a través de las Oportunidades y Amenazas más importantes de la Dependencia o Entidad, que puedan influir en su crecimiento y expansión.” Se realizó y analizó la matriz de evaluación MEFE la cual nos permitió sintetizar y analizar la información sobre los aspectos externos como las amenazas y oportunidades, con el objetivo de brindar la información necesaria para formular estrategias con las que se aprovechen las oportunidades y se reduzcan las amenazas.

Se analiza que la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S presenta una ponderación mayor en las amenazas con lo cual debe aprovechar los cambios en el entorno tecnológico para mejorar la eficiencia de los procesos contables y financieros. Además, se debe estar preparado para adaptarse a los cambios en las regulaciones gubernamentales y aprovechar la demanda de los productos para mantenerse competitivo. Por último, se debe estar atento a los cambios económicos, sociales y culturales para ajustar los precios de los productos de manera adecuada.

Tabla 11 Matriz MEFI

DEBILIDADES	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1. La empresa no tiene actualizada las bases de datos de clientes y proveedores.	0.20	2	0.40
2. No cuenta con personal capacitado en el área de bodega, contable y financiera.	0.30	2	0.60
3. Incremento de la competencia en el mercado afectando negativamente los ingresos de la empresa.	0.10	1	0.10
FORTALEZAS	PONDERACION	CALIFICACION	PROMEDIO
1. Cuenta con un buen sistema de archivo para un mejor control de los documentos soportes.	0.10	3	0.30

³⁶ PUEBLA CIUDAD INCLUYENTE. Análisis de la matriz de evaluación de factores internos (Mefi) y matriz de evaluación de factores externos (Mefe). Puebla. 12 de agosto de 2019 [consultado 15 de mayo de 2022]. Disponible en: http://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2019/77.fracc.01/Art77_fl_GuiaAnalisisFODA_05.09.19.pdf

2. El personal cuenta con conocimiento en cuanto a los productos que se encuentran en la empresa.	0.10	3	0.30
3. La empresa presenta sus informes tributarios con información clara y precisa.	0.20	4	0.80
TOTAL	1.00		2.50

Mediante la matriz de evaluación MEFI se realizó una ponderación y una calificación a los aspectos internos de la empresa, es necesario este análisis porque nos permite definir las fortalezas y debilidades que son indispensables para alcanzar los objetivos de la empresa, por lo tanto, se dice que la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S presenta una ponderación mayor en las debilidades con lo cual la empresa debe invertir en actualizar sus bases de datos de clientes y proveedores, capacitar al personal en el área de bodega, contable y financiera, y desarrollar estrategias para enfrentar la competencia. Esto permitirá a la empresa mejorar sus procesos y aumentar sus ingresos. Además, el sistema de archivo existente debe ser mejorado para un mejor control de los documentos soportes. Esto permitirá a la empresa tener una mayor eficiencia en el manejo de sus documentos. Por último, el personal debe estar actualizado en cuanto a los productos que se encuentran en la empresa para poder ofrecer un mejor servicio a los clientes. Esto permitirá a la empresa aumentar su base de clientes y aumentar sus ingresos.

4.2 ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DE LA NORMATIVIDAD CONTABLE Y FINANCIERA QUE SE APLICARÁN EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S

4.2.1 Manual de políticas contables y financieras

Teniendo en cuenta las problemáticas encontradas en la investigación realizada se planteó las siguientes políticas contables y financieras para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S.

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO

1. Objetivo

Describir el tratamiento contable del efectivo que se tengan en caja, así como las cuentas bancarias y aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez en entidades bancarias y entidades similares que administren recursos de LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S, en cuentas corrientes, de ahorros, de crédito, en fiducias de administración y pagos, depósitos, fondos de inversión y

demás recursos que cumplan la definición de efectivo y equivalentes de efectivo en moneda nacional o extranjera.

2. Alcance

Esta política será de aplicación al efectivo y los equivalentes al efectivo según la definición establecida en los estándares internacionales de información financiera. El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista.

Los equivalentes al efectivo se tienen para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo como es el caso de los proveedores y los impuestos. Para que una inversión financiera pueda ser calificada como equivalente al efectivo, debe ser fácilmente convertible en un plazo máximo de 3 meses, en una cantidad determinada de efectivo y estar sujeta a un riesgo insignificante de cambios en su valor.

3. Clasificación

Para DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S, este rubro de efectivo y equivalente al efectivo está compuesto por las siguientes categorías: caja general, caja menor, bancos, depósitos a término fijo (vencimiento a tres meses).

4. Medición Inicial

El efectivo se medirá al costo de la transacción. Para cada concepto de efectivo se mostrará dentro de los estados financieros en una cuenta específica que determine su condición y naturaleza dentro del activo corriente. Su medición se realizará en unidades de la moneda funcional representada en pesos colombianos.

La moneda extranjera se reconocerá a su equivalente en moneda de curso legal, al momento de efectuarse las operaciones, aplicando al importe en moneda extranjera la tasa de cambio vigente.

Los equivalentes al efectivo se reconocerán por un período de vencimiento no mayor a 3 meses desde la fecha de adquisición.

5. Medición Posterior

La medición posterior de los equivalentes al efectivo, se realizará en las unidades monetarias que se recibirán por la liquidación de los rubros que la componen. Se reclasificará cualquier partida que no se convierta en efectivo en un periodo mayor a tres meses.

6. Revelaciones

Las consignaciones que aparecen en los extractos que no hayan sido contabilizadas al final del mes, se deberán reconocer como mayor valor del rubro bancos o la respectiva cuenta que represente efectivo o equivalente al efectivo. La contrapartida crédito se deberá reconocer como un menor valor de las cuentas por cobrar cuando se trate de recaudos por ventas de bienes a los clientes.

Cuando no sea posible identificar el concepto por el que se reciben pagos, se reconocerá como un pasivo denominado cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar.

Las notas débito en extractos bancarios que no hayan sido identificadas y contabilizadas, se deberán reconocer como menor valor del saldo contable en bancos, para la contrapartida débito se reconocerá como -Otras cuentas por cobrar corrientes-, en subcuentas según corresponda, las cuales deben ser conciliadas mensualmente por el área de Cartera.

Los cheques girados se reconocerán con un débito en el respectivo pasivo y un menor valor de bancos. Mensualmente los cheques girados no cobrados se deben reconocer como un incremento en la partida bancos y con un crédito en una cuenta por pagar en la subcuenta cheques girados no cobrados.

Los títulos valores o instrumentos financieros que sean equivalentes al efectivo, como podrían ser los que se encuentran disponibles en carteras colectivas abiertas y en fiducias de administración y pagos se reconocerán como Inversiones a corto plazo, clasificados como equivalentes al efectivo.

Los saldos contables de estas cuentas deberán coincidir, al menos mensualmente, con los respectivos extractos emitidos por estas entidades.

Los saldos de las subcuentas cheques girados y no cobrados, deben revisarse periódicamente para dar de baja el pasivo cuando los cheques no hayan sido efectivamente cobrados o cuando hayan prescrito legalmente las obligaciones, por lo cual estos pasivos se reconocerán como ingresos.

• POLÍTICAS CONTABLES PROVEEDORES

El rubro de proveedores está integrado como cuentas comerciales por pagar dentro de NIIF. Por lo tanto, esta política se encuentra ajustada con la reglamentación que se le daría al manejo de proveedores.

1. Objetivo

Definir los criterios que LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S aplicará para el reconocimiento, clasificación, medición y revelaciones de las cuentas por pagar, para así asegurar la consistencia y uniformidad de sus estados financieros.

2. Alcance

El alcance de esta política contable, abarca las obligaciones contractuales adquiridas con terceros, originadas en el desarrollo de sus actividades y de las cuales se espere a futuro, la salida de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

3. Clasificación

Las cuentas por pagar clasificadas al costo corresponden a las obligaciones en las que se conceden plazos de pago normales al negocio, de modo que la política de crédito de los proveedores atiende las condiciones generales del negocio y del sector. Las cuentas por pagar clasificadas al costo amortizado corresponden a las obligaciones en las que la empresa pacta plazos de pago superiores a los plazos normales del negocio y del sector.

4. Reconocimiento

DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S reconocerá como cuentas por pagar las obligaciones adquiridas por la empresa con terceros, todas aquellas que se originen en el desarrollo normal de sus actividades y de las cuales se espera a futuro, la salida de un flujo financiero ya sea fijo o variable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

Reconocerá una cuenta por pagar a proveedores, cuando la obligación que se generé tenga como soporte una factura o documento soporte derivado por la prestación de un servicio o la compra de mercancía para inventario, es decir son los valores adeudados a las empresas que suministran la mercancía que estará disponible para la venta.

5. Medición Inicial

De acuerdo a la sección 11 de NIIF para PYMES, Las cuentas por pagar a proveedores a corto plazo, cuyos plazos de crédito están entre 30 y 60 días, se medirán al precio de transacción que es el importe inicial Aquellas cuentas por pagar superiores a 60 días, que son las cuentas por pagar a largo plazo, DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S realizará la medición al valor presente de los pagos futuros.

La diferencia entre el valor en libros de la cuenta por pagar que se haya pagado o transferido a un tercero y la contraprestación pagada, incluyendo cualquier activo transferido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconocerá como ingreso o gasto del periodo.

6. Medición Posterior

Se medirán al costo amortizado las cuentas por pagar a proveedores, mediante el método del interés efectivo cuando existan elementos de financiación sobre este instrumento.

7. Baja En Cuentas

DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S dará de baja en cuentas cuando hay extinción de la obligación.

8. Revelaciones

DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S para las cuentas por pagar a proveedores revelará: el importe de las cuentas por pagar a proveedores, los intereses pagados implícitos reconocidos en el periodo, los cuales debe estar detallado por proveedor, y un informe consolidado donde se detalle el valor inicial de la obligación, los abonos y el saldo final que tiene la obligación.

• POLITICA CONTABLE EN EL RECAUDO DE LA CARTERA

1. Objetivo

El principal objetivo de esta política de cartera es mejorar el recaudo de la cartera, buscando implementar procedimientos técnicos para una gestión y de esta forma se puede obtener una productividad real.

2. Alcance

Esta política es de cumplimiento obligatorio para toda el área de contabilidad de la empresa de activos especiales relacionadas con la productividad de los activos administrados, y se aplica igualmente a los clientes en la gestión de los cobros de cartera.

Los lineamientos contenidos en esta política abordan en el recaudo de la cartera identificada por Distribuciones Disprofem S.A.S.

Clasificación de cartera por días de mora

Para efectos de clasificación de la cartera, se procederá a otorgar la siguiente calificación teniendo en cuenta la edad de mora, según los siguientes parámetros:

- **Cartera corriente:** Esta instancia corresponde a las moras que se encuentren entre uno (1) a cuarenta y cinco (45) días; comprende las etapas desde el cobro de intereses hasta el reporte a centrales de riesgo.
- **Cartera Pre Jurídica:** Esta instancia corresponde a las moras que superen los cuarenta y cinco (45) hasta ciento treinta y cinco (135) días o según corresponda; comprende el cobro trasladado a la agencia de cobranza.
- **Devolución del Cliente a Centrales de Riego:** Esta instancia corresponde a moras que superen los ciento treinta y cinco (135) días o según corresponda hasta que el momento en que se determine que deba ser devuelto a centrales de riesgo para continuar con proceso de cobro jurídico.
- **Cartera Jurídica:** Esta instancia corresponde a moras que sean relevantes, sin comunicación asertiva por parte del cliente y que hayan agotado las etapas de cartera corriente, pre jurídica y de agencia de cobranza.

Tabla 12 Clasificación de cartera

CLASIFICACION DE CARTERA	DIAS DE MORA
Cartera corriente	1 a 45 días
Cartera pre jurídica	45 a 135 días
Devolución del cliente a centrales de riego	Superior a 135 días
Cartera jurídica	Tiempo agotado de las anteriores etapas

Clasificación de descuentos por pagos anticipados

Para efectos de la política del recaudo de la cartera, se procederá a incentivar a los clientes con los diferentes descuentos que se le otorgará por su anticipa de pago, según los siguientes parámetros:

Ventas de contado

Corresponde a las compras realizadas de contado con lo que se les otorgara un descuento del 13% por su pago de contado.

Ventas de crédito a 8 días

Corresponde a las compras realizadas a crédito con pago a 8 días, con lo que se les otorgara un descuento del 12% por su anticipada forma de pago.

Ventas de crédito a 15 días

Corresponde a las compras realizadas a crédito con pago a 15 días, con lo que se les otorgara un descuento del 11% por su anticipada forma de pago.

Ventas de crédito a 30 días

Corresponde a las compras realizadas a crédito con pago a 30 días, con lo que se les otorgara un descuento del 10% por su anticipada forma de pago.

Ventas de crédito a 45 días

Corresponde a las compras realizadas a crédito con pago a 45 días, con lo que se les otorgara un descuento del 8% por su anticipada forma de pago.

Ventas de crédito a 46 días

Corresponde a las compras realizadas a crédito con pago a 46 días, con lo que no se les otorgara ningún descuento.

• POLITICA CONTABLE DE INVENTARIOS

1. Objetivo

El principal objetivo de esta política de inventarios es mejorar la rotación de los medicamentos de mala rotación, creando paquetes promocionales semanalmente por cada laboratorio para así mejorar el índice de rotación.

2. Alcance

Esta política de inventarios buscará mejorar la rotación del inventario de mala rotación disminuyendo las pérdidas, así como minimizar los costos de almacenamiento generando ingresos para el beneficio y crecimiento de la empresa.

- **Inventario disponible para la venta:** corresponde a los medicamentos no elaborados por la empresa y medicamentos con servicio de maquila de Distribuciones Disprofem S.A.S, que están disponibles para la venta, en las condiciones actuales, tales como:

- Inventario de mercancía con servicio de maquila de la empresa corresponde a los medicamentos que Distribuciones Disprofem S.A.S que comercializa; tales como: Leben FT, Leben children, Leben Sure fresa y vainilla, Leben Digest, etc.
- Inventario de mercancía no elaborada por la empresa corresponde a los productos que la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S que comercializa, es decir que compra y vende los cuales los distribuye a las diferentes droguerías ubicadas en el departamento de Nariño, Cauca y Putumayo.

3. Política contable

Distribuciones Disprofem S.A.S, debe reconocer como inventarios los bienes corporales adquiridos, de los cuales se espera obtener beneficios económicos en períodos futuros a través de su venta, cuyo monto sea determinable. Como son los siguientes: Coaspharma, Tecnoquimicas, American generics, Procaps, Blaskov, Oral plus, etc.

3.1 Reconocimiento inicial

Los inventarios comprados se reconocerán como tales si cumplen la totalidad de los siguientes requisitos:

- Que sean utilizados en la operación de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S.
- Que de ellos sea probable que se deriven beneficios económicos futuros mediante su venta.
- Que su valor pueda ser medido confiable y razonablemente.
- Que el bien se haya recibido a satisfacción por parte de la empresa y se hayan transferido a su favor los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los mismos.

Los inventarios serán vinculados al sistema de información, solamente cuando sean recibidos físicamente en forma satisfactoria en cuanto a cantidad, calidad y características definidas por parte de la organización.

Se reconocerán inventarios cuando sean recibidas las mercancías, aunque no se hayan recibido las facturas de compra. No se reconocerán inventarios por la expedición de órdenes de compra.

En ningún caso se reconocerán estos elementos como activos diferidos.

Reconocimiento de los anticipos a proveedores para la compra de inventarios: los anticipos realizados a proveedores para la adquisición de inventarios, se

reconocen en una sub cuenta contable del rubro de inventarios denominada anticipo para la compra de inventarios, por el valor desembolsado.

Reconocimiento de los descuentos comerciales y financieros en la adquisición de inventarios: los descuentos financieros y comerciales, se reconocen como menor valor del inventario en el momento de la compra en cada uno de los productos a los diferentes laboratorios.

3.2 Medición posterior

La valoración de los inventarios se realiza bajo el costo promedio ponderado de las unidades existentes. Este promedio se calcula luego de cada entrada de mercancía al inventario.

La medición posterior se mantendrá por su costo, sin posibilidad de reconocer valorizaciones o provisiones para futuras pérdidas.

Las disminuciones en el precio de venta del inventario no se reconocerán, salvo que se verifique que los inventarios se van a realizar por debajo del costo de adquisición. En ese caso la diferencia entre el costo y el valor neto realizable se reconocerá por una pérdida por deterioro. El valor neto realizable es el precio de venta estimado, neto de descuentos, comisiones y demás gastos necesarios para la venta.

Una vez se tenga el valor realizable para cada tipo de inventarios, se compara este valor con el valor en libros y el resultado tendrá el siguiente tratamiento:

- Para las referencias de inventarios cuyo valor neto realizable sea superior al valor neto en libros, no se realiza ajuste contable.
- Para aquellos inventarios cuyo valor neto realizable sea inferior al valor en libros se reconocerá un gasto por concepto de pérdida por deterioro de valor contra la sub cuenta de deterioro de inventarios
- **Faltantes**

Se deberá determinar si el inventario ha sufrido pérdida de valor concepto de faltantes; para proceder realizar el ajuste correspondiente en el sistema y en los estados financieros de la empresa: se reconoce en el momento en el cual se detecta el faltante, esto normalmente ocurre cuando se realiza un inventario físico. Se examina los movimientos de inventario y se hace los correctivos necesarios, realizando el ajuste o el traslado necesario.

El valor de las pérdidas de inventarios se reconoce por su costo promedio ponderado, según la decisión de la administración, dando de bajo el inventario ya

se contra la cuenta del gasto o la responsabilidad respectiva a quien deberá responder por dicha pérdida.

- **Obsolencia**

El retiro de los inventarios obsoletos se reconoce como tal cuando el inventario no puede generar beneficios económicos futuros debido a que no estén condición de venta al público por causa de vencimiento o daño.

4.2.2 Elementos de normatividad Mediante el decreto 3022 de diciembre 27 del 2013 se determina los pertenecientes al grupo II los cuales aplican el estándar internacional NIIF para las Pymes. Este marco normativo establece que son aquellas empresas que no pertenezcan ni al grupo 1 ni al grupo 3. Para pertenecer a este grupo los requerimientos son:

- No cotizar en bolsa
- No ser entidad de interés público
- No ser subordinada o sucursal de una compañía nacional o extranjera que aplique NIIF plenas y que adicionalmente la entidad cuente con una planta de personal mayor a 200 trabajadores con activos totales superiores a 30.000 SMMLV
- No ser matriz asociada o negocio conjunto de una o más entidades extranjeras que apliquen NIIF plenas y que adicionalmente la entidad cuente con una planta de personal mayor a 300 trabajadores o con activos totales superiores a 30.000 SMMLV
- Tener activos totales inferiores a 30.000 SMMLV
- Tener menos de 200 empleados, una nómina de personal entre 11 y 200 trabajadores

4.2.3 Diagnostico contable y financiero

4.2.3.1 Análisis vertical y horizontal de los estados financieros de los años 2020 – 2021

Tabla 13 Análisis vertical y horizontal de los estados financieros

ACTIVOS	2021	2020	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL	
ACTIVOS CORRIENTES					%
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ 101.023.000,00	\$ 161.097.000,00	14,38%	-\$ 60.074.000,00	-59,47%
Cuentas Comerciales por cobrar y otr	\$ 821.160.000,00	\$ 373.847.000,00	33,37%	\$ 447.313.000,00	54,47%
Inventarios	\$ 763.310.000,00	\$ 577.228.000,00	51,52%	\$ 186.082.000,00	24,38%
Activos por impuestos	\$ 42.028.000,00	\$ 8.231.000,00	0,73%	\$ 33.797.000,00	80,42%
Otros activos	\$ 5.600.000,00	\$ -	0,00%	\$ 5.600.000,00	100,00%
Total activos corrientes	\$ 1.733.121.000,00	\$ 1.120.403.000,00		\$ 612.718.000,00	
Propiedad, planta y equipo	\$ 8.616.000,00	\$ -	0,00%	\$ 8.616.000,00	100,00%
Total activos no corrientes	\$ 8.616.000,00	\$ -	0,00%		
TOTAL ACTIVOS	\$ 1.741.737.000,00	\$ 1.120.403.000,00	100%	\$ 621.334.000,00	35,67%
PASIVOS					
PASIVOS CORRIENTES					
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas x pagar	\$ 916.326.000,00	\$ 686.760.000,00	91,50%	\$ 229.566.000,00	25,05%
Pasivos por Impuestos	\$ 131.516.000,00	\$ 48.610.000,00	6,48%	\$ 82.906.000,00	63,04%
Beneficios a empleados	\$ 42.856.000,00	\$ 7.156.000,00	0,95%	\$ 35.700.000,00	83,30%
Total pasivos corrientes	\$ 1.090.697.000,00	\$ 742.526.000,00	98,94%	\$ 348.171.000,00	31,92%
PASIVO NO CORRIENTE					
Otros Pasivos	\$ 100.670.000,00	\$ 7.991.000,00	1,06%	\$ 92.679.000,00	92,06%
Total pasivo no corriente	\$ 100.670.000,00	\$ 7.991.000,00		\$ 92.679.000,00	92,06%
TOTAL PASIVO	\$ 1.191.367.000,00	\$ 750.517.000,00	100%	\$ 440.850.000,00	37,00%
PATRIMONIO					
Capital autorizado	\$ 381.021.000,00	\$ 400.000.000,00	108,14%	-\$ 18.979.000,00	-4,98%
Capital por suscribir	-\$ 100.000.000,00	-\$ 100.000.000,00	-27,04%		
Utilidad del ejercicio anterior	\$ 93.447.000,00	\$ -	0,00%	\$ 93.447.000,00	100,00%
Utilidad del ejercicio	\$ 175.902.000,00	\$ 69.886.000,00	18,89%	\$ 106.016.000,00	60,27%
Total Patrimonio	\$ 550.370.000,00	\$ 369.886.000,00	100%	\$ 180.484.000,00	32,79%
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	\$ 1.741.737.000,00	\$ 1.120.403.000,00		\$ 621.334.000,00	35,67%

Como se puede observar en la anterior imagen según el análisis vertical la cuenta de inventarios representa el mayor porcentaje del total del activo del año 2020 con el 51,52%, pero en el año 2021 el mayor porcentaje lo representan las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar con un porcentaje del 47,15%, lo que significa que la empresa en el cambio del año aumentó sus ventas a crédito y disminuyó sus inventarios, por otra parte, también generó un aumento en la propiedad planta y equipo, en otros activos ocasionando la disminución del efectivo y equivalente al efectivo.

En el pasivo se puede analizar que la cuenta más representativa es la de cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar en el año 2020 con un porcentaje de 91,50% y en el año 2021 se puede observar que también la misma cuenta es la más representativa con un porcentaje del 76,91%. Con el análisis horizontal se puede observar que esta cuenta aumento considerablemente en un 25,05% al igual que aumentaron los pasivos por impuestos en un 63,04% y los beneficios a empleados en un 83,33%. En conclusión, la empresa tiene un gran endeudamiento.

Finalmente, en el patrimonio se puede analizar que la cuenta más representativa es la del capital suscrito y pagado con un porcentaje de 81,11% en el año 2020, por otra parte, en el año 2021 se puede observar que la cuenta más representativa es la de capital suscrito y pagado con un porcentaje del 51,06%, con lo anterior se puede deducir que el único socio que tiene la empresa en el año 2021 solicitó un reintegro del capital autorizado generando así su disminución.

Tabla 14 Análisis horizontal del estado de resultados integral

INGRESOS	2021	2020		
Ingresos y actividades ordinarias	\$ 4.587.488.000,00	\$ 1.265.673.000,00	\$ 3.321.815.000,00	72,41%
costo de ventas	\$ 3.460.336.000,00	\$ 992.053.000,00	\$ 2.468.283.000,00	71,33%
Ganancia bruta	\$ 1.127.152.000,00	\$ 273.620.000,00	\$ 853.532.000,00	75,72%
Otros ingresos	\$ -	\$ 3.000,00	-\$ 3.000,00	-100,00%
Gastos de ventas	\$ 525.933.000,00	\$ 109.723.000,00	\$ 416.210.000,00	79,14%
Gastos de administracion	\$ 227.485.000,00	\$ 43.599.000,00	\$ 183.886.000,00	80,83%
Resultados de las actividades	\$ 373.734.000,00	\$ 120.301.000,00	\$ 253.433.000,00	67,81%
Costos financieros	\$ 87.951.000,00	\$ 12.952.000,00	\$ 74.999.000,00	85,27%
otros costos	\$ 15.165.000,00	\$ 2.700.000,00	\$ 12.465.000,00	82,20%
Costo financiero neto	\$ 103.116.000,00	\$ 15.652.000,00	\$ 87.464.000,00	84,82%
Ganancia antes del impuesto	\$ 270.618.000,00	\$ 104.649.000,00	\$ 165.969.000,00	61,33%
Gastos por impuestos	\$ 94.716.000,00	\$ 34.763.000,00	\$ 59.953.000,00	63,30%
Ganancia procedente de operacion	\$ 175.902.000,00	\$ 69.886.000,00	\$ 106.016.000,00	60,27%
Resultado integral	\$ 175.902.000,00	\$ 69.886.000,00		

Con base en la anterior tabla del estado de resultado integral que se realizó entre los años 2020 y 2021, se comparó los ingresos, gastos y costos, encontrando que la empresa al final del ejercicio correspondiente al año 2021 obtiene una ganancia bruta de 373.734.000, la cual tuvo un incremento del 67.81% frente al año anterior, debido principalmente a que su ganancia bruta creció en 853.532.000, obteniendo como resultado 1.127.152.000, representando un 75.72% de crecimiento con respecto al año 2020. En cuanto a los costos de ventas se puede concluir que se logró un incremento eficiente del 71.33% lo que equivale a 2.468.283.000. Por otra parte, los gastos de ventas, presentan un aumento de 416.210.000 correspondientes al 79.14% lo que implica que el manejo de los mismos posee una relación directa con los movimientos de ventas del año 2021. En conclusión, la empresa obtuvo un aumento considerable generando ganancias para la empresa, con lo cual se puede deducir que la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S ha mejorado sus ventas y por ende sus utilidades.

4.2.3.2 Indicadores financieros

4.2.3.2.1 Indicadores de liquidez

Tabla 15 Indicador capital de trabajo

CAPITAL DEL TRABAJO	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE	1.120.403,00	1.147.737,00
PASIVO CORRIENTE	742.526,00	1.090.697,00
	377.877,00	57.040,00

En el año 2021 la empresa aumento sus pasivos corrientes ocasionando una disminución de su capital de trabajo, sin embargo, la empresa cuenta con un capital de trabajo positivo con el cual podrá responder por sus obligaciones y continuar con su operación.

Tabla 16 Indicador razón corriente

RAZON CORRIENTE	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE	1.120.403,00	1.147.737,00
PASIVO CORRIENTE	742.526,00	1.090.697,00
	1,51	1,05

La empresa en el año 2020 por cada peso que debe, tiene 1,51 pesos para pagar o respaldar la deuda, con respecto al año 2021 que por cada peso que debe, tiene 1,05 pesos para pagar la deuda lo que indica que la empresa obtuvo una disminución en la capacidad para cumplir sus obligaciones.

Tabla 17 Indicador prueba acida

PRUEBA ACIDA	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE	1.120.403,00	1.147.737,00
INVENTARIO	577.228,00	763.310,00
PASIVO CORRIENTE	742.526,00	1.090.697,00
	0,73	0,35

En el año 2020 la empresa tiene disponible 0,73 pesos para el pago de sus pasivos corrientes, sin embargo, en el año 2021 la empresa tiene disponible 0,35 pesos para el pago de estas mismas generando una disminución en su capacidad de pago.

4.2.3.2.2 Indicadores de endeudamiento

Tabla 18 Indicador razón de endeudamiento

ENDEUDAMIENTO TOTAL	2020	2021
PASIVO TOTAL	750.517,00	1.191.367,00
ACTIVO TOTAL	1.120.403,00	1.741.737,00
	67%	68%

La empresa Distribuciones Disprofem SAS se encuentra en un campo de bastante riesgo a causa de su alto nivel de endeudamiento con proveedores para el año 2020 y 2021, ya que en el año 2020 está financiada el 67% de su actividad con fondos de terceros y solo el 33% con sus propios recursos y en el año 2021 financia el 68% de su actividad con fondos de terceros y solo el 32% con sus propios recursos indicando que entre en un año y el otro se obtuvo un aumento del 1% de endeudamiento.

Tabla 19 Indicador de endeudamiento a corto plazo

ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	2020	2021
PASIVO CORRIENTE	742.526,00	1.090.697,00
PATRIMONIO NETO	369.886,00	550.370,00
	201%	198%

Como se puede observar en la anterior tabla la empresa tiene un alto índice de endeudamiento lo que significa que la mayoría de sus activos se financian durante la deuda por lo que la empresa está asumiendo un gran riesgo

Tabla 20 Indicador de endeudamiento a largo plazo

ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	2020	2021
PASIVO NO CORRIENTE	7.991,00	100.670,00
PATRIMONIO NETO	369.886,00	550.370,00
	2%	18%

Con lo anterior se puede decir que la empresa tiene un nivel de riesgo bajo lo que significa que no depende de fondos prestados lo cual indica que la mayoría de los activos son de propiedad total.

4.2.3.2.3 Indicadores de actividad

Tabla 21 Indicador rotación de inventario

ROTACION DE INVENTARIO	2020	2021
COSTO DE VENTAS	992.053,00	3.460.336,00
INVENTARIOS	548.614,00	653.444,00
	54	159

Con lo anterior se puede deducir que en el año 2020 la mercancía permaneció 54 días en el almacén antes de ser vendidas y en el año 2021 permanecieron 159 días antes de ser vendidas.

Tabla 22 Indicador rotación de cartera.

ROTACION DE CARTERA		
Cuentas comerciales por cobrar y ot	\$ 373.847.000	\$ 821.160.000
Promedio de cuentas por cobrar	\$ 186.923.500	\$ 376.037.500
Rotacion de cartera	2	2,18
Rotacion de cartera en días	180	165

Según lo anterior en el año 2020 si dividimos 2 entre 360 días quiere decir que la empresa rota su cartera cada 180 días, por lo tanto, la empresa tarda 180 días en recuperar su cartera y en el año 2021 si dividimos 2,18 entre 360 días quiere decir que la empresa rota su cartera cada 165 días, en consecuencia, la empresa tarda 165 días en recuperar su cartera, se puede decir que el manejo que se le está dando a la cartera es ineficiente, ya que tarda demasiado en recuperarse y aunque la rotación no es óptima, se puede observar que de un año a otro ha mejorado en 15 días favorables para la operación de la empresa.

Tabla 23 Indicador rotación de proveedores.

ROTACION DE PROVEEDORES	2020	2021
CUENTAS POR PAGAR	686.760,00	281.679,00
COSTO DE VENTA	992.053,00	3.460.336,00
	249	29

En el año 2020 la empresa tarda 249 días en pagar a los proveedores, con respecto al año 2021 la empresa tarda 29 días en pagar a los proveedores así generando eficiencia en su forma de pago.

Tabla 24 Indicador rotación de activos.

ROTACION DE ACTIVOS	2020	2021
VENTAS NETAS	1.265.673,00	4.587.488,00
ACTIVO TOTAL	1.120.403,00	1.741.737,00
	1,13	2,63

La empresa en el año 2020 por cada peso que invirtió en activos genero 1,13 pesos, con respecto al año 2021 que por cada peso que invirtió genero 2,63 pesos obteniendo un aumento de 1,5 pesos.

4.2.3.2.4 Indicadores de rentabilidad

Tabla 25 Indicador margen de utilidad

MARGEN DE UTILIDAD		
Ganancia bruta	\$ 273.620.000	\$ 1.127.152.000
Ingresos y actividades ordinarias	\$ 1.265.673.000	\$ 4.587.488.000
Margen de utilidad	22%	25%

Como se puede observar el margen de utilidad en el año 2020 es del 22% esto quiere decir que por cada peso de ingresos la empresa gana 0,22 centavos a diferencia del año 2021 en el cual el margen de utilidad aumento al 25%, por lo tanto, por cada peso de ingreso obtuvo 0,25 centavos de beneficio.

Tabla 26 Indicador margen operacional

MARGEN OPERACIONAL	2020	2021
UTILIDAD OPERACIONAL	120.301,00	373.735,00
VENTAS	1.265.673,00	4.587.488,00
	10%	8%

En el año 2020 la empresa obtuvo un 10% en sus ingresos, con respecto al año 2021 que genero un 8% en sus ingresos ocasionando una disminución del 2% de ingresos por ventas.

Tabla 27 Indicador margen neto

MARGEN NETO	2020	2021
UTILIDAD NETA	69.886,00	175.902,00
VENTAS	1.265.673,00	4.587.488,00
	6%	4%

La empresa en el año 2020 obtuvo un 6% de ganancia por cada de las ventas, con respecto al año 2021 que obtuvo un 4% de ganancia, generando una disminución de 2% de ganancia.

En conclusión, la empresa tiene un índice de liquidez bajo para cumplir con los pagos de corto plazo utilizando los recursos que tiene en el activo corriente, lo que quiere decir que la empresa tiene dificultades para realizar los pagos, para esto se implementará la política contable sobre la ampliación del tiempo de pago con proveedores, también se plantea modificar las políticas de descuentos cuya finalidad es motivar el pronto pago por parte de los clientes y de esta manera la empresa cuente con mayores recursos, lo que le permitirá obtener mayor liquidez y así poder cumplir a tiempo con sus obligaciones. Estas políticas también ayudaran a mejorar el índice de endeudamiento, ya que la empresa utiliza una deuda muy grande para financiar sus activos respecto a su patrimonio neto, se plantea específicamente la política de crear paquetes promocionales lo que ayudara a que la mercancía de baja rotación sea vendida y genere ingresos. De acuerdo a los índices de actividad se concluye que la rotación de inventarios es ineficiente ya que se tarda mucho en que los inventarios se conviertan en efectivo, para ello se estable que los productos cuya rotación supere los 90 días sean incluidos en los paquetes promocionales y así mejorar la rotación del inventario.

Continuando con los índices de actividad se tiene que la rotación de cartera es ineficiente, ya que lo ideal sería recaudar la cartera en 30 días, para esto es necesario la implementación de la política de descuentos anteriormente mencionada además la empresa será más rigurosa en la aprobación de los cupos de ventas a crédito lo que ayudara a mejorar la gestión de recaudo de cartera.

Finalmente tenemos que la rotación de cuentas por pagar es eficiente ya que se paga en un periodo oportuno, en cuanto a la rotación de activos de la empresa y el índice de rentabilidad son positivos esto se debe al incremento que obtuvieron las ventas lo cual genero utilidades. Con las anteriores políticas mencionadas estos indicadores seguirán mejorando para el beneficio y crecimiento de la empresa.

4.3 ESTRUCTURAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERA Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S

Una vez investigada, analizada y sintetizada la información contable y financiera mediante la matriz MEFE se diseñaron estrategias relevantes con el objetivo de establecer un plan de mejoramiento que genere una gestión más efectiva y eficiente en las principales actividades contables y financieras de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S

Tabla 28 Tabulación de estrategias

N°	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCION DE MEJORA	META	RESPONSABLE	INDICADOR ACCION DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	La empresa no tiene actualizada las bases de datos de clientes y proveedores.	Se inicia planteando la implementación del paquete contable SIIGO NUBE las bases de datos se actualizarán de manera automática	Ayudará a que el área de contabilidad no presente fallas al momento de recaudar la cartera y pago de proveedores	Área de contabilidad	Compra de software contable	La empresa se encuentra en etapa de reconocimiento del plan de mejoramiento para poder implementarlo
2	No cuenta con personal capacitado en el área de bodega, contable y financiera	Contratar personal con experiencia y conocimiento en el área contable y financiera, como es un jefe de bodega y un jefe de cartera. Separando así el área contable y financiera.	Ayudaría a la empresa que tenga un responsable por cada área.	Área de administración ya que no cuenta con un departamento de talento humano	Contratación de personal	La empresa se encuentra en etapa de reconocimiento del plan de mejoramiento para poder implementarlo
3	Incremento de la competencia en el mercado afectando negativamente los ingresos de la empresa.	Innovar productos que satisfagan las necesidades de los clientes aprovechando la demanda de los productos	Lo que ayudaría diferenciarse entre la competencia en el mercado.	Área de compras	Innovación de los productos	La empresa se encuentra en etapa de reconocimiento del plan de mejoramiento para poder implementarlo

4	Cambios en el entorno tecnológico.	Verificar y confirmar la información de nuevos clientes en el sistema.	Ayudaría a la empresa estar actualizada respecto al entorno tecnológico	Área de Call center	Revisión información de nuevos clientes	La empresa se encuentra en etapa de reconocimiento del plan de mejoramiento para poder implementarlo
---	------------------------------------	--	---	---------------------	---	--

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico en el que se realizaron las respectivas encuestas y entrevista al personal de la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S, se plantea las siguientes propuestas estratégicas con el fin de que con su respectiva aplicación se logre mejorar las problemáticas encontradas y aprovechar las oportunidades de la misma.

- Se inicia planteando la implementación del paquete contable SIIGO NUBE, las bases de datos se actualizarán de manera automática ayudará a que el área de contabilidad no presente fallas al momento de recaudar la cartera y pago de proveedores.
- Contratar personal con experiencia y conocimiento en el área contable y financiera, como es un jefe de bodega y un jefe de cartera. Separando así el área contable y financiera ayudaría a la empresa que tenga un responsable por cada área.
- Innovar productos que satisfagan las necesidades de los clientes aprovechando la demanda de los productos lo que ayudaría diferenciarse entre la competencia en el mercado.
- Verificar y confirmar la información de nuevos clientes en el sistema ayudaría a la empresa estar actualizada respecto al entorno tecnológico.

El presupuesto aproximadamente para implementar este plan de mejoramiento en la empresa es de 6.300.000 por la adquisición del paquete contable, contratación del personal capacitado para las áreas afectadas y capacitaciones para el personal de la empresa.

- Software contable SIIGO NUBE 2.800.000
- Jefe de bodega 1.500.000 salario básico + auxilio de transporte + prestaciones sociales
- Jefe de cartera 2.000.000 salario básico + auxilio de transporte + prestaciones sociales
- Capacitaciones realizar convenio con SENA

CONCLUSIONES

Mediante el diagnóstico realizado a la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S se concluyó que:

Las áreas contable y financiera presentan falencias, en la parte de inventario debido a la falta del personal para realizar un buen control en el área de bodega, y en la parte de cartera debido a la falta de personal capacitado para realizar el respectivo recaudo

Se presentan problemas en la parte de recaudo de cartera de clientes por la mala administración en esta área, lo que afecta negativamente el crecimiento del inventario, lo ideal sería llevar una correcta gestión de cobros brindándoles a los clientes diferentes formas de pago para así obtener el recaudo del efectivo y asignarlo al incremento del inventario.

En conclusión, la propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S. de la ciudad de Pasto es una herramienta útil para mejorar su sistema de cartera y el control de inventarios. Esto permitirá a la empresa tener un control y una rápida recuperación del dinero en los plazos establecidos con los clientes, reducir pérdidas, mejorar la ubicación del producto, minimizando tiempos de respuesta de su localización, optimizar stock en cada bodega y caducidad. Además, la implementación de este sistema de mejoramiento de control de los inventarios beneficiará a diversas áreas en la empresa, lo que ayudará a que la empresa mejore y cumpla con sus objetivos y así sea más reconocida por su compromiso de servir a los droguitas.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones establecidas a continuación, se generan como producto del análisis final de la investigación de las falencias encontradas a lo largo del desarrollo de este trabajo.

Principalmente se recomienda la implementación de un nuevo sistema contable como es SIIGO Nube, ya que le brindaría a la empresa una mejor organización en la base de datos tanto de clientes como de proveedores. Por otra parte, el sistema permitirá llevar un mejor control y actualización del sistema de inventario ayudando a que el área de logística esté al tanto de la mercancía existente.

Desde el punto de vista de las problemáticas en el inventario se recomienda la contratación de un jefe de bodega lo que ayudaría a llevar un control en el área de bodega y una mejor organización en el stock de la mercancía, para así tener una mayor eficiencia en las actividades.

En el recaudo de cartera de clientes se recomienda asignar una persona especializada en finanzas y recaudo de cartera como lo es un jefe de cartera, lo que ayudara a llevar un mejor control en la parte financiera de la empresa, por otra parte, la persona encargada deberá estar más pendiente de los clientes morosos y brindarles soluciones o mejores métodos de pago para que la cartera tenga una rotación más efectiva.

Se recomienda a la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S de la ciudad de Pasto, implementar el plan de mejoramiento financiero y contable anteriormente mencionado lo que ayudaría a mejorar el recaudo de cartera y el control de los inventarios, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que ofrece a sus clientes, así como aumentar sus utilidades y disminuir sus pérdidas. Además, se recomienda realizar una capacitación a los trabajadores de las diferentes áreas para que puedan realizar mejor su trabajo y así no se generen falencias que afecten a la parte económica de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

ABACO. La importancia de estar al día en tus pagos: 2017. Disponible en: <https://www.zenvia.com/es/blog/cliente-satisfecho-conoce-la-importancia-de-tener-un-cliente-fiel-y-aprende-cinco-tips-de-fidelizacion/>

ABAD ARRIAGA, Propuesta para el mejoramiento del recaudo de cartera de cootraemcali.2017. https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1474/PROPUESTA_MEJORAMIENTO_RECAUDO_CARTERA_COOTRAEMCALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANONIMO. Marco metodológico. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092353/cap03.pdf>

AVANCECOMUNICACION. La importancia de la comunicación externa con proveedores: 11 junio 2020. Disponible en: <https://www.avancecomunicacion.com/blog/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-con-proveedores/>

BANCOINDUSTRIAL. La importancia de contar con un fondo de emergencia: 02 febrero 2018. Disponible en: <https://blog.corporacionbi.com/bienestar-financiero/ahorro/blog/la-importancia-de-contar-con-un-fondo-de-emergencia>

CAICEDO MICOLTA, GIL CALVACHE, PÉREZ MARTÍNEZ. Estudio de viabilidad para el mejoramiento del recaudo de cartera en la empresa expreso vakanos s.a.s. 2018. https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1475/ESTUDIO_VIABILIDAD_PARA_MEJORAMIENTO_RECAUDO_CARTERA_EMPRESA_EXPRESO_VAKANOS_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

COLOMBIA PRODUCTIVA, farmacéuticos Bogotá – Colombia, 2018

CTISOLUCIONES. La importancia de llevar a cabo una correcta gestión de cobros en la empresa. Disponible en: <https://www.ctisoluciones.com/blog/la-importancia-llevar-cabo-una-correcta-gestion-cobros-la-empresa>

DATA CREDITO EXPERIAN. Historia y puntaje de crédito. Ventajas de mantener un buen Puntaje de Crédito en tu empresa: 14 septiembre 2021. Disponible en:

<https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/ventajas-de-mantener-un-buen-puntaje-de-credito-en-tu-empresa/>

ECONOMIPEDIA HACIENDO FÁCIL LA ECONOMÍA. Crédito de proveedores: Guillermo Westreicher: 8 de octubre 2018. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/credito-de-proveedores.html>

EL FINANCIERO. La financiación. El respaldo necesario para cualquier tipo de empresa: 14 de enero 2019. Disponible en: <https://www.elfinanciero.com.mx/mundo-empresa/la-financiacion-el-respaldo-necesario-para-cualquier-tipo-de-empresa/>
<https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/manufactura/farmaceuticos>

ICEX ESPAÑA EXPORTACION E INVERSIONES, El sector farmacéutico en Colombia, 2021 DOC2021876498.pdf

IMPULSA. La comunicación es indispensable para el desarrollo comercial de cualquier proceso de ventas: 2020. Disponible en: <https://www.sistemaimpulsa.com/blog/la-comunicacion-es-indispensable-para-el-desarrollo-comercial-de-cualquier-proceso-de-ventas/>

JASMIN. Control de inventario: ¿qué es y cuál es su importancia?: Sara Martínez: 10 abril 2019. Disponible en: <https://www.jasminsoftware.es/blog/control-de-inventario/#:~:text=El%20objetivo%20principal%20del%20control,asociados%20al%20exceso%20de%20stock>

MARTÍNEZ GONZALO. Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España, Madrid, 2016. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40638/1/T38190.pdf>

PAGINAS AMARILLAS .COM, Productos Farmacéuticos en Pasto, Colombia, 2021 <https://www.paginasamarillas.com.co/pasto/servicios/productos-farmaceuticos>

RAMOS BURGOS, MENDOZA OLIVEROS, FERNÁNDEZ MESTRA. Implementación de políticas de cartera e inventarios de servicios en la empresa casa cristal S.A.S en la ciudad de montería – córdoba. Diciembre 2018.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7549/1/2018_implementacion_politicas_cartera.pdf

ZENVIA. Cliente satisfecho. Conoce la importancia de tener un cliente fiel y aprende cinco tips de fidelización: Zenvia: 29 de diciembre 2020. Disponible en: <https://www.zenvia.com/es/blog/cliente-satisfecho-conoce-la-importancia-de-tener-un-cliente-fiel-y-aprende-cinco-tips-de-fidelizacion/>

ZENVIA. La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa: Luana Cardozo: 9 abril 2021. Disponible en: <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>

ANEXOS

Anexo A Carta solicitud



San Juan de Pasto, 10 de Mayo 2021

Señores:

Distribuciones Disprofem S.A.S.

Ciudad

Asunto: Solicitud de autorización trabajo de grado

Cordial saludo

Por medio de la presente, nosotros YAIR ARMANDO JOJOA PINTA Identificado con C.C. 1.085.321.086 de Pasto, MARIA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES Identificada con C.C. 1.004.193.164 de Pasto, estudiantes de la Universidad Cesmag nos dirigimos a ustedes con el fin de solicitar la autorización para hacer uso de la información de la empresa para realizar el respectivo trabajo de grado, que está enfocado en una propuesta de mejoramiento financiero y contable para la empresa.

Hacemos esta solicitud considerando que se pretende utilizar este tema de investigación como parte de trabajo de grado denominado "PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO" el cual esta asesorado por el docente DIEGO FERNANDO DAVID. Es importante mencionar que el trabajo de grado se realizara de manera virtual considerando la situación actual de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del COVID - 19.

De antemano agradecemos su colaboración y atención prestada, quedamos atentos a su respuesta.

Atentamente:

YAIR ARMANDO JOJOA P.
C.C. 1.085.321.086 de Pasto

MARIA ALEJANDRA TABANGO B.
C.C. 1.004.193.164 de Pasto

Anexo B Autorización empresa

San Juan de Pasto, 19 de mayo 2021

Señores

Universidad Cesmag

Facultad de ciencias administrativas y contables

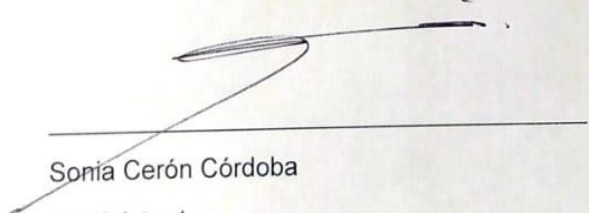
Cordial Saludo,

El suscrito representante legal de Distribuciones Disprofem SAS, autoriza a Yair Armando Jojoa Pinta identificado con C.C. 1.085.321.086 de Pasto y María Alejandra Tabango Benavides identificada con C.C. 1.004.193.164 de Pasto, como estudiantes de su universidad para que puedan desarrollar el proyecto de grado en nuestra empresa.

Por lo anterior, dejo a disposición espacios e información necesaria para la realización de su trabajo de grado.

La presente constancia se firma a los (19) días del mes de mayo del presente año.

Atentamente,



Sonia Cerón Córdoba
Administradora



Anexo C Encuesta Área administrativa

UNIVERSIDAD CESMAG FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ENTREVISTA AL AREA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Diseñar una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S en la ciudad de San Juan de Pasto.

Entrevista realizada a: _____

Cargo: _____

1. ¿Está usted CREE UD QUE ES NECESARIO UN PLAN DE MEJORAMIENTO de acuerdo con que se planteé una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas que se estén presentando?

¿Por qué?

2. ¿Se han implementado planes de mejoramiento financieros y contables en la empresa?

¿Por qué?

3. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para llevar un buen control en el área contable y financiera?

¿Por qué?

4. ¿Se han presentado problemas financieros y contables en la empresa?
Si su respuesta es Si responda ¿Cuáles?

5. ¿Se han brindado capacitaciones al personal de las diferentes áreas para que ellos tengan un mejor conocimiento respecto a la actividad asignada?

6. ¿La empresa Distribuciones Disprofem SAS cuenta con apoyos financieros externos?

7. ¿Se han tomado decisiones positivas para la mejora de los problemas que se han presentado en la empresa?

¿Cuáles?



Anexo D Encuesta a Empleados

UNIVERSIDAD CESMAG FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

OBJETIVO: Diseñar una propuesta de un plan de mejoramiento financiero y contable para la empresa Distribuciones Disprofem S.A.S en la ciudad de San Juan de Pasto.

Marque con una x la respuesta que usted crea conveniente dependiendo en el área en el cual usted se encuentre laborando.

Encuesta a realizada a: _____

Cargo: _____

1. ¿En qué área se encuentra laborando?

- a. Contable
- b. Financiera
- c. Logística
- d. Ventas

2. ¿Se han presentado problemas respecto al recaudo de la cartera de clientes?

- a. Si
- b. No

¿Por qué?

3. ¿Se han presentado problemas respecto al inventario (diferencias en saldos físicos con los saldos de sistema)?

- a. Si
- b. No

¿Por qué?

4. ¿Qué debilidades son más frecuente al momento de realizar el inventario?

- a. _ Sobrantes
 - b. _ Faltantes
 - c. _ Otros
- ¿Cuáles?

5. ¿Se han perdido clientes por problemas de saldos en cartera y/o por problemas de faltantes en el inventario?

- a. _ Si
 - b. _ No
- ¿Por qué?

6. ¿Los problemas del recaudo de cartera de clientes afecta al crecimiento el inventario?

- a. _ Si
 - b. _ No
- ¿Por qué?

9. ¿Está usted de acuerdo con que se plante un plan de mejoramiento para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas contables?

- a. _ Si
 - b. _ No
- ¿Por qué?

10. ¿Está usted de acuerdo con que se plante un plan de mejoramiento para implementarlo en la empresa Distribuciones Disprofem SAS y así disminuir los problemas financieros?

a. _ Si

b. _ No

¿Por qué?

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>MTN: REG. 109.2007-7 VIGILANCIA MINISTERIO DE EDUCACIÓN</small>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

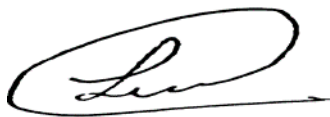
San Juan de Pasto, Marzo 17 del 2023

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**, presentado por el (los) autor(es) **MARIA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES Y YAIR ARMANDO JOJOA PINTA** del Programa Académico **CONTADURIA PUBLICA** al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



(Firma del Asesor)


NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR(A) LUZ NAYIBE ARCOS

Número de documento 59.819.761 de Pasto

Programa académico Contaduría Pública

Teléfono de contacto 3004771892


Correo electrónico lnarcos@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NI: 600.101.387-7 NOVENA UNIVERSIDAD</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: MARIA ALEJANDRA TABANGO BENAVIDES	Documento de identidad: C.C. 1.004.193.164
Correo electrónico: nenamaleja@gmail.com	Número de contacto: 3104012225
Nombres y apellidos del autor: YAIR ARMANDO JOJOA PINTA	Documento de identidad: C.C. 1.085.321.086
Correo electrónico: yairjojoa@gmail.com	Número de contacto: 3175847562
Nombres y apellidos del asesor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Título del trabajo de grado: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DISPROFEM S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO	
Facultad y Programa Académico: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES – PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>MT: 800.101.387-7 NÚMERO DE PUBLICACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.


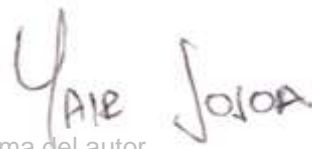
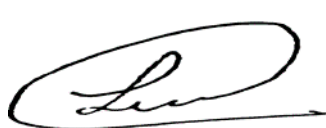
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 17 días del mes de marzo del año 2023

 Firma del autor	 Firma del autor
Nombre del autor: MARIA ALEJANDRA TABANGO	Nombre del autor: YAIR ARMANDO JOJOA
 Firma del asesor <hr/> Nombre del asesor: Luz Nayibe Arcos Castillo	