

EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA INMOBILIARIA TONCHALA S.A.S.



Presentado por

Eira Lisseth Jaimes Flórez

Wendy Yolima Peña Chaparro

Jhovany Fernando Zambrano Jiménez

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA FINANCIERA
CÚCUTA, COLOMBIA

2019

EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
INMOBILIARIA TONCHALA S.A.S.

Preparado por

Eira Lisseth Jaimes Flórez

Wendy Yolima Peña Chaparro

Jhovany Fernando Zambrano Jiménez

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de Especialista en gerencia

Financiera

Asesor metodológico:

NUBIA ISABEL DÍAZ ORTEGA

Asesor disciplinar:

EDGAR JOSE GOMEZ ORTIZ

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA FINANCIERA

CÚCUTA, COLOMBIA

2019

EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA INMOBILIARIA TONCHALA S.A.S.¹

Eira Lisseth Jaimes Florez

Wendy Yolima Peña Chaparro

Jhovany Fernando Zambrano Jiménez

RESUMEN

La Inmobiliaria Tonchala S.A.S. es una entidad que se desarrolla en el sector inmobiliario en el departamento de Norte de Santander, y presta el servicio de administración de bienes inmuebles como casas, apartamentos, locales comerciales y bodegas disponibles para arriendo y venta.

La fluctuante economía que se ha presentado en los últimos años por factores de tipo social, político y económico, han generado un desequilibrio económico en la población en general, afectado su capacidad de pago, situación que no es ajena a los clientes de la inmobiliaria, por lo que se han presentado incumplimientos y mora en los pagos, afectando así la liquidez de la empresa.

La presente investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo, bajo el método de aplicación descriptivo y utilizando la técnica de revisión documental, mediante la cual se realizó el análisis de las cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S, del cual se derivaron hallazgos como la falta de estrategias para incentivar el recaudo, el aumento de sus cuentas por cobrar debido al no cobro a clientes inactivos, la alta representación de esta cuenta en el activo corriente de la empresa y algunas falencias en la elaboración de informes, por ello se proponen algunas estrategias que permitan mejorar tales situaciones, de tal manera que se cumpla con las expectativas esperadas por la gerencia, el mejoramiento de su situación financiera y el sostenimiento de la organización en el mercado.

¹ El presente documento es el resultado de la investigación efectuada dentro del programa académico para obtener el título de Especialista en Gerencia Financiera

ABSTRAC

Inmobiliaria Tonchala S.A.S. is an entity that develops in the real estate sector in the department of Norte de Santander, and provides the service of real estate management such as houses, apartments, commercial premises and warehouses available for lease and sale.

The fluctuating economy that has been presented in recent years due to social, political and economic factors, have generated an economic imbalance in the population in general, affected its ability to pay, a situation that is not alien to real estate clients, so there have been defaults and late payments, thus affecting the liquidity of the company.

The present investigation is carried out under a quantitative approach, under the descriptive application method and using the document review technique, by means of which the analysis of the accounts receivable of the Inmobiliaria Tonchala S.A.S. was carried out, from which findings such as the lack were derived of strategies to encourage collection, the increase in accounts receivable due to non-collection of inactive customers, the high representation of this account in the current assets of the company and some shortcomings in the preparation of reports, therefore some strategies are proposed that allow to improve such situations, in such a way that the expectations expected by management, the improvement of its financial situation and the maintenance of the organization in the market are fulfilled.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, cartera, indicadores de cartera, liquidez, gestión de recaudo

Key Words: Accounts receivable, portfolio, portfolio indicators, liquidity, collection management

INTRODUCCION

Actualmente en la ciudad de Cúcuta se enfrenta una situación económica y social que ha venido en caída y ha frenado el crecimiento de la ciudad, a pesar de esto hay algunas empresas de tradición que tienen ya un mercado establecido y con un músculo financiero que les da la capacidad de mantenerse a flote a pesar de las adversidades, logrando sostenerse y continuar el ritmo de sus negocios.

Inmobiliaria Tonchala cuenta con una trayectoria de más de 30 años en la ciudad, es una empresa líder en el sector inmobiliario constituida en 1978 y actual miembro de la Lonja de Propiedad Raíz de Norte de Santander, con amplia experiencia en el servicio inmobiliario de arrendamiento y venta de casas, apartamentos, locales comerciales y bodegas. Actualmente tiene en administración 1354 inmuebles, de los cuales 542 tienen destinación comercial (oficinas, locales, bodegas) y los 812 restantes con destinación a vivienda.

Debido a diferentes factores de tipo social, político y económico, el crecimiento monetario de la ciudad ha ido decayendo y a su vez el poder adquisitivo de la población disminuye y es así como vemos que es muy común que las personas incurran en mora e impuntualidades en sus compromisos. Inmobiliaria Tonchala S.A.S. es una empresa que se mueve gracias a la capacidad de pago y la confianza crediticia puesta en terceras personas, pero esta confianza cada vez se ha vuelto más débil pues se ha ido disminuyendo el recaudo y por consiguiente la cartera ha ido incrementando en la medida que la situación económica de la ciudad fluctúa, y a su vez los mecanismos de cobro dentro de la empresa presentan poca efectividad y no satisfacen los niveles de recaudo deseados por la alta gerencia. En este orden de ideas, si la empresa no toma medidas que propendan por el cumplimiento de las expectativas de recaudo esperado, es posible que su liquidez y solvencia colapsen.

El presente estudio incluye un análisis de las cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de Junio de 2019, entendidas estas como la cartera, es decir los valores que los clientes arrendatarios han dejado de cancelar. Esta investigación se realizó bajo la técnica de revisión documental, donde se recolecta información escrita sobre un determinado

tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan directa o indirectamente con el tema establecido, vinculando estas relaciones, posturas o etapas, en donde se observe el estado actual de conocimiento sobre la problemática existente (Hurtado, 2010).

Del análisis de la información se pretende determinar cómo el comportamiento de la cartera de clientes en el periodo definido, cual fue el impacto que generó dentro de la situación financiera de la organización, y determinar si la gestión que se realiza sobre la misma es óptima y agrega valor a los objetivos que la gerencia busca alcanzar.

Lo anterior se logra a través de la caracterización de las cuentas por cobrar, el análisis de las variaciones que ha tenido y la aplicación de indicadores financieros y de gestión a la misma y a partir de los resultados que surjan, se plantean conclusiones y recomendaciones que permitan a la empresa una mejora en sus procesos respecto a esta cuenta, así como generar medidas y estrategias que favorezcan el recaudo efectivo de la cartera.

Debido a la gran cantidad de clientes que tiene la Inmobiliaria y a la sensibilidad de la información que manejan sobre los mismos, en el desarrollo de la investigación hubo limitaciones respecto al acceso a datos como nombres o razón social, números de identificación, direcciones y demás datos específicos de sus clientes, por lo que la investigación se llevó a cabo solo con la información cuantitativa que de manera general suministro la empresa.

La presente investigación se fundamentó en los aportes al conocimiento realizado por autores como Chávez, N. (2010), Pupo y otros (2010), Hurtado de Barrera, J (2010), Block S. & Hirt G., (2008), Weston J. & Copeland T (1994), Zapata, P. (2011), Prieto Hurtado, C. (2010), Gitman L. & Zutter C. (2012), Tamayo Tamayo, M. (2003), Sabino C. (1992), Arias F. (2012), Córdoba Padilla M. (2012), Morales Castro J. & Morales Castro A. (2014) y Armijos Ordoñez, V. (2016).

METODOLOGIA

Esta investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo cuyo método de aplicación es el descriptivo utilizando la técnica de revisión documental, la cual estuvo constituida por la información contable y financiera y de gestión de cobro del primer semestre de 2019 de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S.

El alcance de la investigación está delimitado al análisis de la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019, los resultados obtenidos permitirán la elaboración de recomendaciones.

Según Tamayo (2003), en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Sabino (1992) afirma que La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

En cuanto a la técnica de revisión documental según Hurtado (2010), afirma que es una técnica en donde se recolecta información escrita sobre un determinado tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan indirectamente o directamente con el tema establecido, vinculando esta relaciones, posturas o etapas, en donde se observe el estado actual de conocimiento sobre ese fenómeno o problemática existente.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, se recopilará la información necesaria para el diagnóstico, el cual se cumplirá siguiendo las siguientes fases o etapas de investigación, según lo refiere Arias (2012):

1. Estudio Documental: Comprenderá una revisión previa de la literatura existente sobre las variables, a fin de sustentarlas desde el punto de vista teórico.
2. Estudio de diagnóstico. El que abarcará a su vez el procesamiento y tabulación de la información recogida y análisis e interpretación de los datos.
3. Redacción de las conclusiones y recomendaciones.

Sistema de Variables

Según Chávez (2010), las variables “son atributos o características observables que están presentes en una persona, objeto, fenómeno o hecho, que se diferencian entre sí, porque admiten valores específicos que varían entre ellos”. Las variables entonces representan los elementos examinados en la investigación.

Para el presente trabajo investigativo, se tiene una única variable y es la Cartera de clientes de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S.

De acuerdo a la En la Sección 11 de las NIIF para PYMES, un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra. Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Dentro de los ejemplos de instrumentos financieros que cita esta norma, se encuentran las cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.

Zapata (2011) por su parte, sobre cartera de créditos y cobranzas, indicó que se origina cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente.

La cartera de crédito para Ordoñez (2016) “es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto”.

La administración de las cuentas por cobrar y el efectivo: Es muy importante esta función pues se refiere a analizar el capital de trabajo que debe tener una organización para que funcione perfectamente, sin que falte o sobre dinero, sino que exista el adecuado para cubrir todas las necesidades, por eso son

importantes las cuentas por cobrar, ya que es el periodo de financiamiento para los clientes; en relación al estudio que se realice de las cuentas por cobrar será la tasa de rendimiento que se genere, para lograr establecer tiempos idóneos para tener cobros oportunos y no incrementar las tasas de cartera vencida.

Robles Román C. (2012)

Definición Operacional de las Variables

Chávez (2010) afirma que la definición operacional de una variable permite segregarla en aspectos más sencillos que faciliten una mayor aproximación para poder medirla, aspectos que se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones e indicadores.

Las dimensiones representan las áreas del conocimiento que integran la variable, y por su parte, los indicadores son los aspectos que se sustraen de la dimensión, los cuales van a ser objeto de análisis en la investigación.

Este desglosamiento de las variables hasta nivel de indicadores, permite abordarlas de una manera más profunda a través del estudio, y se presenta en una matriz denominada operacionalización de las variables.

Para el presente trabajo, la operacionalización de la variable se realiza mediante tres dimensiones: la primera es el estado actual de la cartera, y el indicador asociado a esta es la caracterización de la misma. La segunda dimensión es el impacto de la gestión de la cartera, donde se consideran los indicadores: participación porcentual de las cuentas por cobrar respecto al activo corriente y el activo total, porcentaje de concentración de cartera por clientes, rotación de cartera y días de cartera. Y finalmente la tercera dimensión está relacionada con la administración de las cuentas por cobrar, medida con los indicadores porcentaje de recaudo y análisis horizontal de la cartera.

A continuación, se muestra la matriz de operacionalización de la variable antes descrita para la investigación.

Variable	Dimensión	Indicadores
Cartera de clientes	Estado actual de la cartera	Caracterización de la cartera
	Impacto de la gestión de la cartera	Participación porcentual de las cuentas por cobrar respecto al activo corriente y el activo total
		Porcentaje de concentración de cartera por clientes
		Rotación de cartera
		Días de cartera
	Administración de las cuentas por cobrar	Porcentaje de recaudo
		Análisis horizontal de la cartera.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

1. Caracterización del estado de las cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S. a 30 de junio de 2019

Según Pupo y otros (2010), “para realizar la caracterización de la empresa, de forma que permita orientarse en el entorno donde se mueve, es necesario efectuar una búsqueda documental que permita conocer el objeto social, la misión, visión, los principales productos, clientes, proveedores, competidores, estructura de la actividad comercial”.

En ese orden de ideas, es posible asimilar esta propuesta metodológica para realizar la caracterización de la cartera de una empresa, mediante la adquisición de información adicional a la ya mencionada, que permita conocer las características y propiedades de las cuentas por cobrar, tales como las políticas de cartera y los saldos por edades.

Las edades de cartera son rangos o periodos que se fijan según las políticas de la Empresa, los cuales Permiten Conocer las cuentas por cobrar que se encuentran vencidas y/o por vencer en los rangos definidos para cada uno de los clientes.

Para determinar la edad de las cuentas por cobrar es necesario establecer un calendario de vencimiento, en el cual se clasifican las cuentas por cobrar en grupos según el momento en que se generaron. Por lo general se realiza una clasificación mensual, de los últimos tres o cuatro meses. El calendario resultante indica los porcentajes del saldo total de las cuentas por cobrar que han estado pendientes durante periodos específicos. El objetivo del calendario de vencimientos es permitir a la compañía detectar los problemas (Gitman & Zutter, 2012).

Inmobiliaria Tonchala S.A.S. una empresa que se dedica a la administración de bienes inmuebles, sus ingresos se derivan de las comisiones que los propietarios pagan por la administración de los mismos, además de los intereses moratorios que se cobran a los arrendatarios por el pago extemporáneo de cánones de arrendamiento.

En la contabilidad de la Inmobiliaria, las cuentas por cobrar surgen de los valores por concepto de arrendamiento pendientes de pago por parte de los arrendatarios.

De acuerdo a la información suministrada por la empresa, las políticas de manejo de la cartera que ejecutan en la actualidad son las siguientes:

Los cánones de arrendamiento se causan el primer día de cada mes, se establecen tres fechas de pago que determinan el valor de los intereses de mora que el cliente pagara de acuerdo al día que realice la respectiva cancelación, pasados los 30 días del mes sin haberse cancelado el arrendamiento se establece la primera edad de mora de 30 días.

Para los clientes que tienen edades de mora superiores a 90 días se inician dos procesos jurídicos en su contra, uno ejecutivo para recuperar el dinero de los arrendamientos que no han cancelado y que se generaran mientras transcurre el proceso y uno de restitución para promover la desocupación del inmueble y evitar que la cuenta se aumente.

La apertura de los procesos jurídicos genera para los clientes cobros adicionales como honorarios de abogado y gastos de procesos.

Las cuentas por cobrar se pasan a deudas de difícil cobro cuando ya se han realizado los respectivos procesos jurídicos y al cabo de un plazo no se han recaudado los valores adeudados, en el momento de este traslado ya se ha realizado la gestión de cobro correspondiente y no se han obtenido resultados positivos sobre la misma.

El traslado de las cuentas a deudas a difícil cobro se realiza una vez al año al cierre del periodo contable.

Los informes de cartera que se realizan mensualmente en la Inmobiliaria son elaborados con base en la cartera de clientes activos, es decir que los valores correspondientes a deudas de clientes inactivos no son proyectados en los informes de gestión de cobro que realizan mensualmente.

Los clientes inactivos son aquellos cuyos saldos pendientes de pago se mantienen vigentes en la cuenta de clientes por cuanto se espera su recaudo en determinado momento, toda vez que en contra de ellos existen procesos jurídicos que propenden la recuperación de los saldos adeudados, pero actualmente no se realiza gestión de cobro continua, es decir, los procesos se encuentran en stand by. Estos son clientes que ya desocuparon los inmuebles y que sobre ellos solo existe el proceso ejecutivo.

La información contable correspondiente a la cartera de clientes arrendatarios se clasifica en la cuenta deudores varios - arrendatarios, esta cuenta proyecta los valores adeudados por clientes activos e inactivos en general.

La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos a la quiebra; Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

A 30 de Junio de 2019, la cartera de clientes activos e inactivos de Inmobiliaria Tonchala estaba clasificada de la siguiente forma:

EDAD DE CARTERA	CARTERA A 30 DE JUNIO 2019	%
0-30	\$ 383.895.008	28,88%
31-60	\$ 205.414.479	15,45%
61-90	\$ 75.509.090	5,68%
91-120	\$ 24.500.857	1,84%
121-180	\$ 53.208.782	4,00%
181-270	\$ 13.994.393	1,05%
271-360	\$ 38.164.669	2,87%
INACTIVOS	\$534.656.674	40,22%
TOTALES	\$ 1.329.343.952	100,00%

Tabla 2. Cartera por edades

Fuente: Elaboración propia

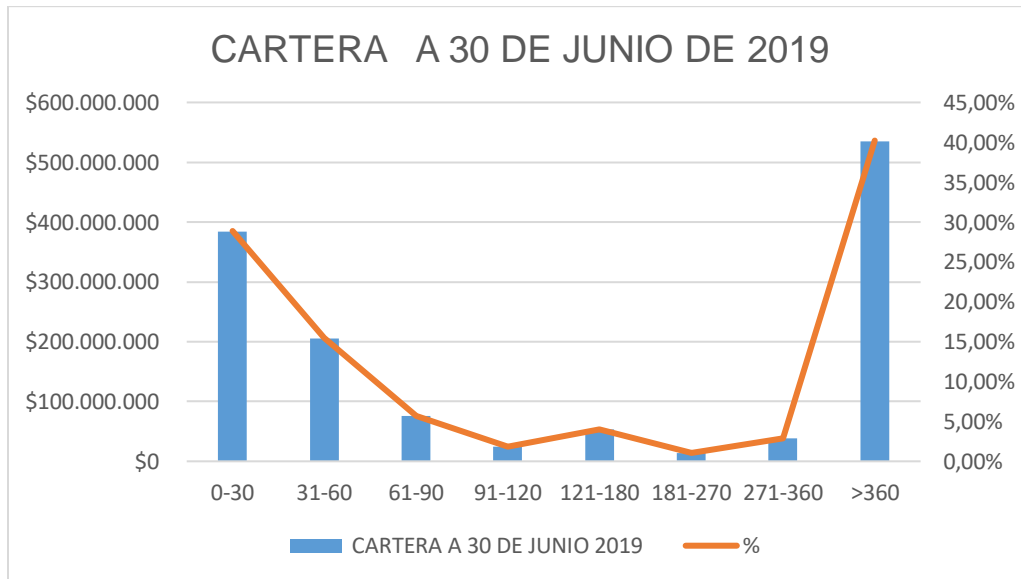


Figura 1. Cartera por edades

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo observado en la tabla 2 y en la figura 1, la mayor concentración de la cartera se encuentra en las deudas inactivas representando el 40.22% del total de la cartera, seguido de la cartera a 30 días que representa el 28.88% y la cartera de 31 a 60 días con el 15.45% de la cartera.

Según lo anterior se puede considerar que una buena parte de la cartera de la Inmobiliaria Tonchala tiene alto riesgo de no ser recuperada, toda vez que son las cuentas inactivas las que tienen la mayor representación en la cartera general, esto confirma el hecho que la gestión de cobro que se realiza mensualmente se enfoca en los clientes activos.

Sin embargo cabe resaltar que del valor descrito como cuentas inactivas \$534.656.674 no corresponde en su totalidad a dineros de la inmobiliaria, puesto que de acuerdo a las políticas de pago a los clientes propietarios, se les cancela hasta tres meses sin que los arrendatarios hayan cancelado, una vez cumplido este plazo el pago de las rentas se detiene, la inmobiliaria inicia la gestión de cobro pre jurídico y jurídico y las rentas se cancelaran a los propietarios en la medida que los arrendatarios cancelen a la inmobiliaria.

En este orden de ideas de ese monto le corresponde a la inmobiliaria el valor del 11.9% (comisión más IVA), los arriendos que haya cancelado al propietario y que no ha recuperado, así como también valores por pagos de servicios públicos, reparaciones, gastos de procesos y demás gastos en los que se haya incurrido para dar por restituido el inmueble.

Sin embargo al observar la participación de las otras edades de la cartera, es decir la cartera activa, se evidencia que la gestión de cobro realizada sobre la cartera de mayores edades es intensa, pues los porcentajes de representación de estas son valores muy pequeños respecto a los demás, principalmente a la mora de 30 días y de 31 a 60 que finalmente son las moras más frecuentes en el sector inmobiliario.

2. Impacto de la gestión de las cuentas por cobrar

Las razones financieras se usan para medir y evaluar el desempeño operativo de una empresa y su aceptabilidad es posible medirla, solo con relación a otros valores (Block S. & Hirt G., 2008).

En ese sentido, las razones o indicadores financieros son herramientas que utilizan la información financiera de la empresa, y que permiten determinar diferentes aspectos de la misma, tales como la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad.

Según Weston & Copeland (1994), “las razones de liquidez miden la capacidad de la empresa para satisfacer las obligaciones que venzan a corto plazo”.

Con el ánimo de estimar el impacto que genera la gestión de la cartera en los Estados Financieros de la Inmobiliaria Tonchalá, se utilizaron los siguientes indicadores.

Participación porcentual de las cuentas por cobrar respecto al activo corriente y el activo total

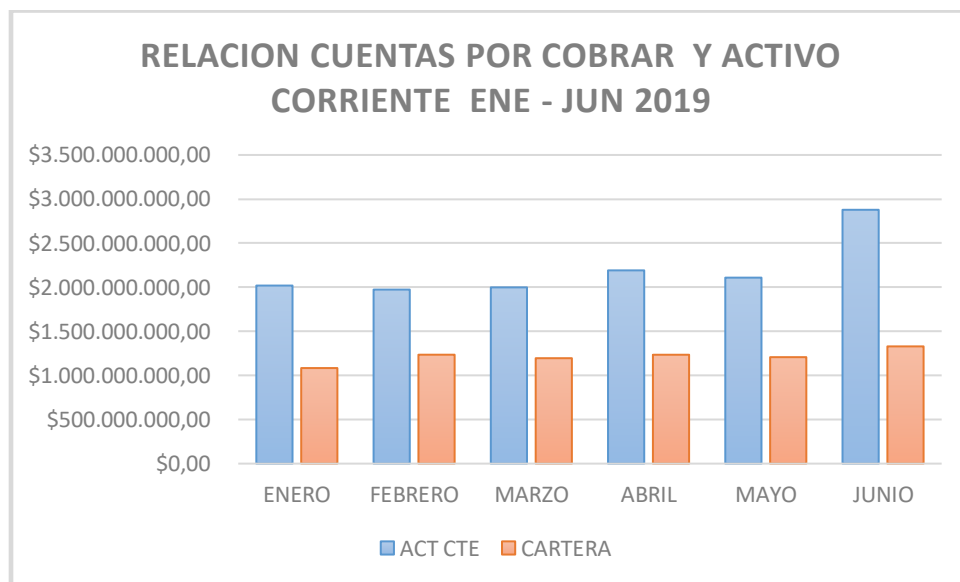


Figura 2. Relación cuentas por cobrar y activo corriente

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 2 se observa que el comportamiento de las cuentas por cobrar durante el primer semestre del año 2019 se ha mantenido estable, y aunque se observa aumento del activo corriente de la

inmobiliaria este no se ha debido precisamente al aumento de las cuentas por cobrar, pues la participación de este rubro sobre el activo corriente ha variado entre el 46% y el 63%.

A 30 de Junio del año 2019 de acuerdo a los estados financieros de la Inmobiliaria, la distribución del activo entre corriente y no corriente se presenta a continuación, así mismo se presenta la distribución de la cartera entre activa e inactiva.

ACTIVO CORRIENTE	\$ 2,878,269,755
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 1,861,163,770
TOTAL ACTIVO	\$ 4,739,433,525
CARTERA TOTAL	\$ 1,329,343,952
CARTERA ACTIVA	\$ 794,687,278
CARTERA INACTIVA	\$ 534,656,674

Tabla 3. Activo corriente y no corriente, cartera activa e inactiva

Fuente: Elaboración propia

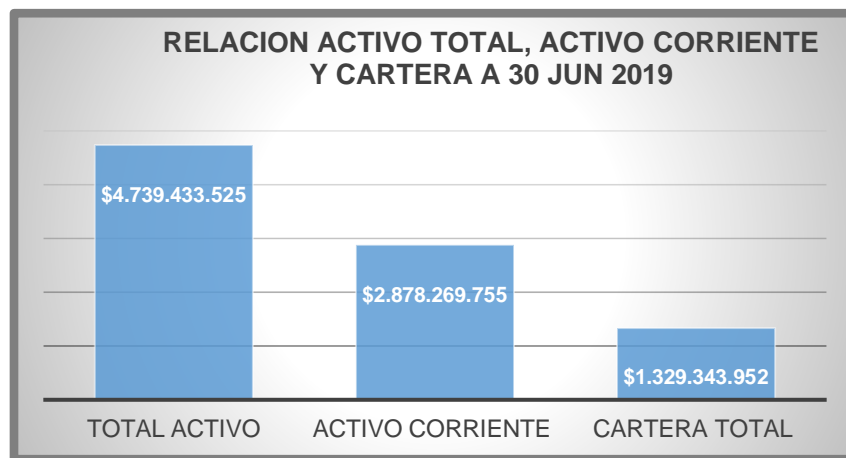


Figura 3. Relación Activo Total, Activo Corriente y Cartera

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 3, la participación porcentual en el activo total y el activo corriente de las cuentas por cobrar a clientes a 30 de Junio, se calcula desde las perspectiva de la cartera total y cartera activa, esto teniendo en cuenta que, según lo mencionado anteriormente los informes mensuales que presenta el departamento de gestión de cobro son realizados sobre los datos de cartera activa.

	TOTAL CARTERA A 30 DE JUNIO 2019			CARTERA ACTIVA 30 DE JUNIO DE 2019		
CARTERA TOTAL	\$ 1,329,343,952	=	46%	\$ 794,687,278	=	28%
ACTIVO CORRIENTE	\$ 2,878,269,755			\$ 2,878,269,755		
CARTERA TOTAL	\$ 1,329,343,952	=	28%	\$ 794,687,278	=	17%
TOTAL ACTIVO	\$ 4,739,433,525			\$ 4,739,433,525		

Tabla 4. Cartera vs Activo Corriente y Activo Total,

Fuente: Elaboración propia

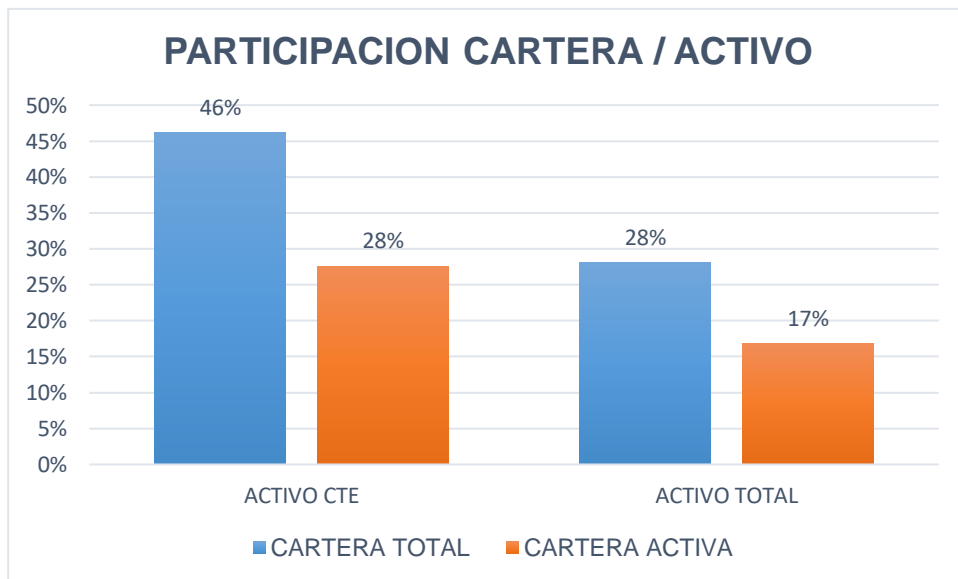


Figura 4. Participación cartera / activo

Fuente: Elaboración propia

Haciendo referencia a la cartera total, se observa que sobre el total activo y el activo corriente tiene una participación porcentual de 28% y 46% respectivamente, al compararse con el resultado de la cartera activa cuya participación es del 17% y 28%, notamos que para el departamento de gestión de cobro es más favorable la presentación de los informes con base en la cartera activa aunque estos no reflejen la realidad económica de las cuentas por cobrar.

El peso de la cartera sobre los activos es considerable máxime cuando se trata de una cuenta cuyo valor no corresponde en su totalidad a la inmobiliaria sino a terceros que están esperando la disminución de la misma y así obtener los dineros que les corresponden por sus rentas causadas hasta la restitución de los inmuebles.

El hecho que este porcentaje sea alto limita a la empresa en la búsqueda de recursos para obtener liquidez, toda vez que ante un estudio de crédito las entidades financieras podrían pensar que no es favorable otorgar créditos a la inmobiliaria.

Porcentaje de concentración de cartera por clientes. Con corte a 30 de junio de 2019, la cartera de la Inmobiliaria Tonchala asciende a \$1.329.343.952, y corresponde a 532 clientes, distribuida de la siguiente manera:

Saldo deuda (\$)	No. de clientes	% Participación Clientes	Valor cartera (\$)	% Participación Cartera
30.000.001 a 40.000.000	3	0,56%	107.170.014	8,06%
20.000.001 a 30.000.000	6	1,13%	147.991.218	11,13%
15.000.001 a 20.000.000	6	1,13%	104.569.156	7,87%
10.000.001 a 15.000.000	14	2,63%	174.684.331	13,14%
5.000.001 a 10.000.000	38	7,14%	273.197.568	20,55%
3.000.001 a 5.000.000	51	9,59%	200.590.173	15,09%
2.000.001 a 3.000.000	45	8,46%	110.079.393	8,28%
1.000.001 a 2.000.000	107	20,11%	149.900.204	11,28%
1 a 1.000.000	262	49,25%	61.161.895	4,60%
Totales	532	100,00%	1.329.343.952	100,00%

Tabla 5. Concentración de clientes por rangos de deuda

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 87% de los clientes de la inmobiliaria, es decir, 465 de los 532 presentan un saldo pendiente de pago inferior o igual a \$5.000.000, lo cual muestra que la deuda de la mayoría de los clientes es relativamente baja, lo que representa un bajo riesgo de que tales obligaciones no sean pagadas.

Sin embargo, el 13% restante de los clientes, cuyo saldo es superior a \$5.000.000, acumulan una cartera por \$807.612.278, que representan aproximadamente el 61% del valor de la cartera, lo que indica que hay una concentración considerable de las cuentas por cobrar en un segmento pequeño de clientes, para ser más exactos 67.

Esta condición representa un riesgo para la empresa, dado que en la eventualidad de que alguno o varios de estos clientes llegaran a insolventarse o incumplir con los pagos de sus cuentas, el impacto sobre el recaudo y por consiguiente sobre la liquidez de la Inmobiliaria sería considerable y afectaría negativamente a la misma.

Respecto a la participación de cada rango de deuda sobre el total de cartera, se evidencia que el mayor porcentaje corresponde al rango entre 5.000.000 y 10.000.000 siendo del 20,55% y el menor al rango de menor e igual a 1.000.000 con un 4,60%.

Rotación de cartera y días de cartera. Según Weston & Copeland (1994), el indicador Periodo promedio de Cobranza (días de cartera) es una medida de la rotación de las cuentas por cobrar y representa la longitud promedio de tiempo que la empresa debe esperar para recibir el pago después de hacer una venta.

Por otra parte, Block & Hirt, (2008) manifiestan que la rotación de las cuentas por cobrar se encuentra dentro de las razones de utilización de los activos, las cuales explican la razón por la cual una empresa es capaz de rotar sus activos con mayor rapidez que otra. Más específicamente, la rotación de cartera

establece el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio en un periodo determinado de tiempo (Prieto Hurtado, 2010).

El indicador de rotación de cartera permite conocer la rapidez de la cobranza, pero no es útil para evaluar si dicha rotación está de acuerdo con las políticas de crédito fijadas por la empresa. Para este último comparativo es preciso calcular el número de días de rotación de las cuentas por cobrar (Córdoba Padilla, 2012).

ROTACION DE CARTERA	$\frac{\text{VENTAS A CREDITO DEL PERIODO}}{\text{PROMEDIO DE LAS CUENTA POR COBRAR DEL PERIODO}}$		
DIAS DE CARTERA POR COBRAR	$\frac{\text{PROMEDIO CUENTAS POR COBRAR*180}}{\text{INGRESOS A CREDITO DEL SEMESTRE}}$		
ROTACION DE CARTERA	$\frac{\$ 10.902.459.750}{\$1.213.465.427}$	=	8,98
DIAS DE CARTERA POR COBRAR	$\frac{\$218.423.776.770}{\$ 10.902.459.750}$	=	20,03

De acuerdo al resultado obtenido en los indicadores anteriores, se determina que durante el primer semestre del año 2019 la cartera de la Inmobiliaria Tonchala tuvo una rotación de cada 20 días, lo cual no resulta del todo alejado de la realidad, por cuanto el tipo de negocio que maneja permite que sea de esta forma, toda vez que se le es permitido a los clientes la cancelación de los arriendos en tres fechas diferentes del mes siendo ellos quienes deciden de acuerdo a sus presupuestos cuándo les es más favorable cancelar los arriendos, sin embargo el hecho que este recaudos tenga cierto grado de frecuencia no quiere decir que la cartera se vea disminuida, pues los montos grandes que se deberían recaudar siguen pendientes de pago y la cartera inactiva no presenta gestión de recuperación.

3. Evaluación de la administración de las cuentas por cobrar

El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas: (a) estándares de crédito y selección para su otorgamiento, (b) términos de crédito y (c) supervisión de crédito (Gitman & Zutter, 2012).

El autor (Gitman, 1996) en su libro Administración Financiera, 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 entre otros procesos de la empresa.

Como se ha mencionado anteriormente, la cartera de clientes es un instrumento financiero muy importante de las empresas, y por lo tanto se hace muy necesario conocer el comportamiento que tiene a través del tiempo, lo cual depende directamente de la gestión realizada por el área encargada al interior de entidad. Para tal efecto, se utilizaron los siguientes indicadores.

Porcentaje de recaudo primer semestre de 2019. “La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro” (Zapata, 2011).

En atención a lo expresado por el autor, se presenta a continuación el comportamiento del recaudo durante el primer semestre de 2019 en la Inmobiliaria Tonchala S.A.S., toda vez que se considera necesario conocer la gestión de cobro realizada por el departamento de cartera, así como los posibles factores que inciden en la fluctuación del recaudo.

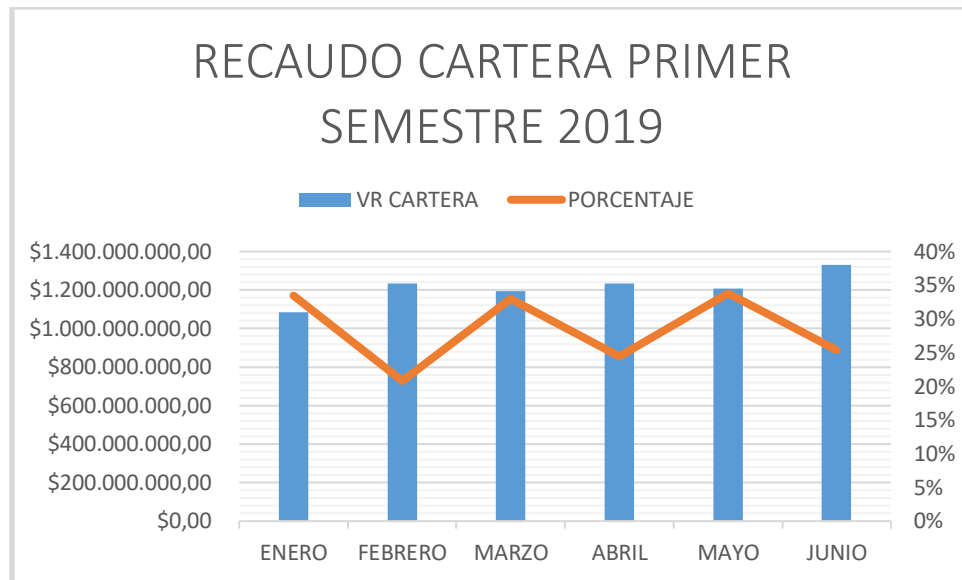


Figura 5. Recaudo cartera primes semestre 2019

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 5, se observa una tendencia de incrementos y disminuciones en el recaudo, que oscila en un rango entre 21% y 34% respecto del total de las cuentas por cobrar.

Este comportamiento es concordante con las condiciones del mercado que se presentan en épocas determinadas, las cuales están marcadas por sucesos económicos que influyen en el aumento o disminución de la capacidad de pago de los clientes, pues de acuerdo a la temporada se prioriza o no el pago del arriendo.

Un ejemplo claro de esto se evidencia en el periodo de recaudo de enero a febrero, época en la cual las familias deben asumir gastos relacionados con inicio de actividades escolares y en algunos casos se ven en la necesidad de aplazar el pago del arriendo o realizar pagos parciales.

Por otra parte, se observa que el nivel promedio de recaudo de la cartera se encuentra alrededor del 28% lo cual se considera un índice bajo, claro está que se debe tener en cuenta que dentro de los montos de cartera total de cada mes existe un rubro que se clasifica como cartera inactiva, sobre el cual no se ejerce una gestión de cobro continua y por lo tanto el recaudo es intermitente, afectando así el porcentaje general de recaudo de cuentas por cobrar.

Análisis horizontal de la cartera primes semestre de 2019. “El análisis horizontal se ocupa de los cambios en las cuentas individuales de un periodo a otro y, por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase, presentados para periodos diferentes. Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de uno a otro periodo” (Prieto Hurtado, 2010).

Para la presente investigación, teniendo en cuenta que el periodo a analizar corresponde al primer semestre de 2019, se realizó el análisis horizontal con base en balances de comprobación mensuales entregados por el departamento de contabilidad de la empresa.

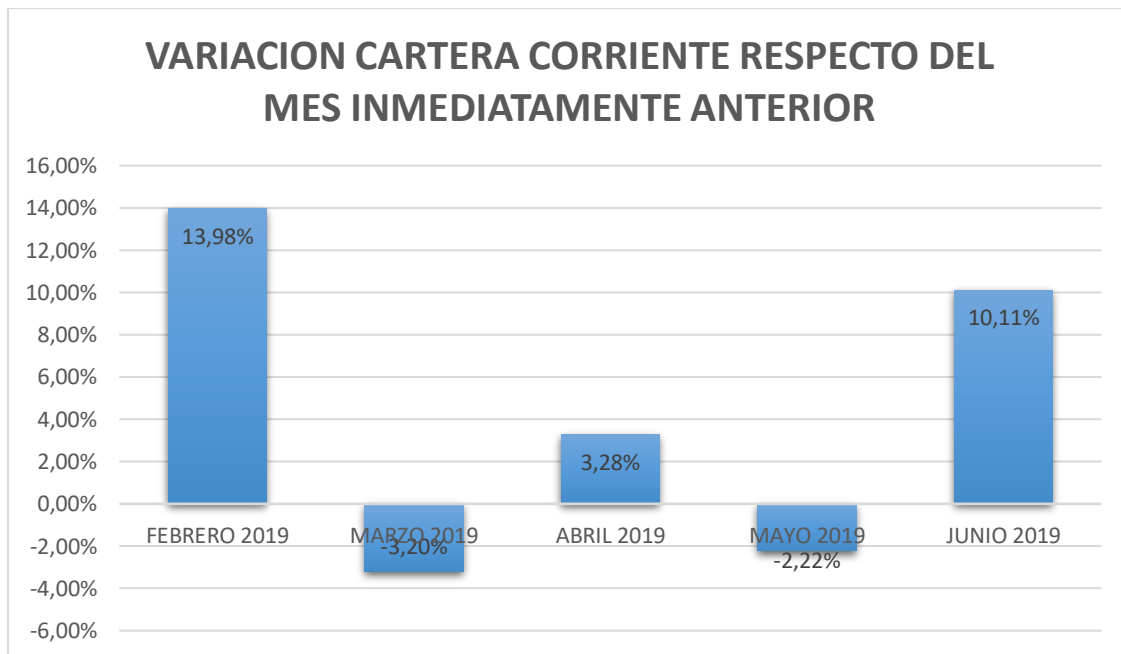


Figura 6. Variación cartera corriente

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la cartera de la inmobiliaria tiene un comportamiento variable, en los meses de febrero y junio se evidencia el incremento más representativo del primer semestre de 2019, febrero con un porcentaje del 13.98% y junio con un porcentaje del 10.11%, esto obedece a que en estos periodos el

comportamiento de recaudo de cartera es inversamente proporcional, es decir, que en ciertas épocas del año el recaudo tiene tendencia a la baja lo que se traduce en el incremento de cartera, a menor porcentaje de recaudo mayor porcentaje de cuentas por cobrar.

MES	VALOR CARTERA \$	VARIACION	VARIACION %
ENERO 2019	\$ 1.083.587.894	\$ 245.756.059	23%
JUNIO 2019	\$ 1.329.343.952		

Tabla 6. Variación cartera en el semestre

Fuente: Elaboración propia

En un análisis global, el crecimiento de las cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S. en lo corrido del primer semestre de 2019 fue de un 23%, como se puede observar en la tabla 6, la cartera a enero de 2019 fue de \$ 1.083.587.894 y a cierre de junio de 2019 de 1.329.343.952, con un crecimiento de \$ 245.756.059.

De acuerdo al análisis realizado a la información de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria Tonchala S.A.S., se han planteado dos causas, las cuales pueden ser responsables del incremento de la cartera:

Variación en la facturación mensual de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S.

MES	VENTAS CREDITO	CRECIMIENTO CON RESPECTO MES ANTERIOR	%
ENERO	1.662.892.444		
FEBRERO	1.810.422.446	147.530.002	9%
MARZO	1.870.969.878	60.547.432	3%
ABRIL	1.829.743.683	41.226.195	-2%
MAYO	1.854.584.200	24.840.517	1%

JUNIO	1.873.847.099	19.262.899	1%
TOTAL	\$ 10.902.459.750		
PROMEDIO	1.817.076.625		

Tabla 7. Variación en la facturación mensual

Fuente: Elaboración propia

Una de las razones por las cuales se puede dar un crecimiento en los rubros de cuentas por cobrar, es el incremento de los valores de la facturación, sin embargo, para el caso de la inmobiliaria Tonchala S.A.S., el incremento en la facturación no es representativo.

Cartera inactiva de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S.

MES	CARTERA ACTIVA	CARTERA INACTIVA	CARTERA TOTAL	% INCREM CARTERA INACTIVA
ENERO 2019	\$ 650.665.269	\$ 432.922.625	\$ 1.083.587.894	
FEBRERO 2019	\$ 793.052.960	\$ 441.969.616	\$ 1.235.022.576	36%
MARZO 2019	\$ 722.251.337	\$ 473.204.503	\$ 1.195.455.840	40%
ABRIL 2019	\$ 789.575.372	\$ 445.075.354	\$ 1.234.650.726	36%
MAYO 2019	\$ 748.480.330	\$ 458.765.854	\$ 1.207.246.184	38%
JUNIO 2019	\$ 794.687.278	\$ 534.656.674	\$ 1.329.343.952,12	40%
TOTALES	\$ 4.498.712.546	\$ 2.786.594.625	\$ 7.285.307.171	38%

El incremento de la cartera inactiva mensual se calculó con base en las cifras de la cartera total

Tabla 8. Cartera inactiva

Fuente: Elaboración propia

La segunda razón por la cual se puede aumentar el saldo de la cartera de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S., es la cartera inactiva, la cual como se observa en la tabla anterior, presenta una participación importante en el total de las cuentas por cobrar, con un 38% en promedio del semestre.

A pesar que la cartera inactiva hace parte del total de la cartera de la Entidad, los procesos dentro de la gestión de recaudo no son los mismos que los aplicados a la cartera activa, toda vez que sobre ellos se desarrolla un proceso legal, dando como resultado una disminución en el recaudo, ocasionado un aumento en las cuentas por cobrar, y afectando la gestión del departamento de cartera.

CONCLUSIONES

Al realizar la respectiva caracterización de la cartera de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S., se observó que existen políticas y procedimientos estructurados para la administración de esta cuenta, sin embargo, se evidencia que el impacto que tiene la cartera sobre la situación financiera de la empresa es considerable, al punto que dentro de su activo corriente es el rubro con mayor representación siendo este del 46%.

Se evidencio que el mayor valor de las cuentas por cobrar está representado por la cartera inactiva a la cual no se le ha realizado una gestión de cobro permanente, dado que al ser compuesta por clientes que ya no se encuentran en los inmuebles y sus saldos se encuentran en cobro bajo un proceso jurídico, la gestión sobre ellos se vuelve lenta y larga en el tiempo, sin embargo se hace imperativo el hecho de promover su gestión de una forma más frecuente y contundente por cuanto así el impacto de la gestión de cobro de la cartera dentro de la organización sería más visible, pues se lograría disminuir notablemente su monto lo cual se reflejaría directamente en la situación financiera de la inmobiliaria.

De acuerdo a lo anterior, la gestión sobre la administración de las cuentas por cobrar en la Inmobiliaria Tonchala resulta ser un poco pasiva, aunque se obtienen resultados de recaudo con un porcentaje promedio de 28% con el cual la empresa ha podido hacer frente a las condiciones del mercado y responder a sus compromisos con los propietarios, se ha venido corriendo el riesgo del aumento de la

misma, no se ha realizado una evaluación de los métodos que se están usando y se trabaja sobre las mismas estrategias.

En cuanto al recaudo de cartera, se concluye que este depende en gran medida de las diversas épocas económicas que atraviesa la ciudad, pues las fluctuaciones presentadas en el mismo denotan que en épocas comerciales de menores gastos el recaudo es mayor y viceversa, así mismo se observó que la inmobiliaria no posee un plan de estrategias solidas de recaudo que propenda por el aumento de este, limitándose solo a recibir el recaudo en la fechas que tienen marcadas actualmente como plazos máximos de pago y enfocando su cobro en los clientes activos.

Dentro del proceso y desarrollo de la investigación, se notó que el aumento de la cartera se deriva en gran medida al hecho de que la gestión respecto a la cartera inactiva no tiene la relevancia que debería, pues en el momento que se le han iniciado al cliente los procesos jurídicos, es como si el cobro de estos montos quedara en stand by y el enfoque de cobro se direccionara a la cartera de clientes activos. Desde la óptica del presente trabajo, se considera que el hecho que el cliente posea un proceso jurídico en curso no debería limitar de ninguna manera la administración de una gestión de cobro, y mucho menos deberían pausarse las acciones de recuperación sobre esta, máxime cuando esta tiene la mayor participación dentro de la cartera y por lo cual, lo ideal sería recuperar cuanto más sea posible de este rubro, con el fin de generarle liquidez a la organización, que conlleve al mejoramiento de la situación financiera de la misma.

RECOMENDACIONES

Respecto a la caracterización de la cartera de la Inmobiliaria Tonchala S.A.S., se observa que existe un procedimiento establecido para el cobro a los clientes en mora, el cual se ve reflejado en el recaudo ejecutado mes a mes, así mismo el departamento de cartera da evidencia de este mediante informes mensuales que emiten, donde se pueden observar los resultado de la gestión realizada, sin embargo esta información presentada no es del todo conforme a la realidad financiera de la empresa, por cuanto la analizan y proyectan con base únicamente en los valores de las cuentas por cobrar a los clientes activos de

la Inmobiliaria y se obvian aquellos que se encuentran inactivos y traen saldos de mora, realizando una evaluación incompleta puesto que no se hace sobre el 100% de la cartera.

De acuerdo a esto se considera prudente y necesario que para realizar el análisis completo de la evaluación de la gestión de cobro mensual sobre la cartera, es imperativo realizar estos informes partiendo de los saldos contables que esta cuenta refleja, incluyendo tanto los clientes activos como los inactivos, de esta manera la información que presente el departamento de cartera generará más valor, siendo más apegada a la realidad financiera de la organización y permitiendo realizar evaluaciones que confluyan en la toma de decisiones adecuadas.

En este sentido, una vez realizadas las respectivas comparaciones mes a mes de la gestión de cobro y de los saldos que al término de los meses quedaban en cada categoría, como resultado se obtiene que el rubro que tiene mayor peso porcentual en el total de la cartera corresponde a los clientes inactivos, por ello se sugiere la priorización o especial atención a la gestión de cobro de esta categoría, puesto que debido a lo representativo que resulta ser su peso en el total de la cartera puede resultar poco beneficioso para la empresa que este rubro siga creciendo o que se mantenga, toda vez que afecta de manera negativa la capacidad de endeudamiento de la entidad, limitándola un poco frente a un análisis financiero para aumento de liquidez con alguna entidad bancaria, y aunque estos saldos correspondan a dineros que en su totalidad no corresponden a la Inmobiliaria, sino también a los clientes propietarios, frente a ellos se puede proyectar una imagen de ineficiencia en la recuperación de sus recursos.

Frente al impacto que las cuentas por cobrar y su gestión han tenido sobre la situación financiera de la organización, se evidenció que esta tiene un peso porcentual representativo sobre el activo corriente, por ello en aras de que este porcentaje sea menor, se hace imprescindible el diseño de estrategias que propendan por el aumento de la liquidez de la empresa, de manera que a la hora de evaluar el activo corriente, la representación de la cartera sea menor, logrando que el mayor valor que traía se transforme en otro activo corriente que al momento de evaluar la situación financiera de la organización, le agregue valor en lugar de dar una visión desfavorable.

Algunas estrategias que se recomiendan y que se podrían aplicar para mejorar la recuperación de la cartera son: (a) eliminación o reducción en las tarifas de intereses para aquellos clientes que cancelen más del 70% del valor adeudado y que se comprometan a cancelar el saldo de sus cuentas en un término inferior a un mes. (b) Desarrollo de planes de acuerdos de pago con incentivos de congelación de una determinada tasa de interés cuando el término de pago no exceda de 3 meses. (c) Diseño de negociaciones con los propietarios que permitan realizar una rebaja sobre las deudas a los arrendatarios, de manera que no solo se aprecie el descuento realizado por la Inmobiliaria sino también lo que el propietario pueda descontar.

Respecto a la participación de los clientes según los saldos de la deuda, en virtud que la menor cantidad de clientes se concentra en las moras que están entre 15 y 40 millones, y dado que la sumatoria de lo adeudado es un valor que tiene relevancia en la información financiera de la empresa y pertenecen al grupo de clientes inactivos, se considera que se hace necesario realizar acercamientos a estos clientes con el fin de ofrecer beneficios como reducción de intereses o acuerdos de pago, que permitan la recuperación de estos recursos y aumentar así el circulante de la organización.

En cuanto a la evaluación de la administración de las cuentas por cobrar en la inmobiliaria, se rescata el hecho que respecto al recaudo existen diferentes fechas dentro del mes para que este sea posible, sin embargo, no existen dentro del departamento de gestión de cobro metas establecidas o propuestas de recaudo mensual, por lo tanto, no se ejecutan acciones que conlleven al aumento de este dentro de cada periodo. Frente a la situación anterior se propone que se realicen mensualmente planes o metas de recaudo, los cuales de ser ejecutados al 100%, 70% y/o 50% se deriven en beneficios para los empleados involucrados en el proceso, de esta manera se incentiva a los colaboradores y estos a su vez generan acciones eficaces para el aumento del recaudo y así la gerencia podrá evaluar con mayor detalle a través del recaudo, la gestión realizada por el departamento encargado.

Adicionalmente se podría pensar en ampliar el plazo de cancelación del arriendo sin intereses, con el fin que la mayor cantidad posible de clientes puedan programar su pago en este lapso de tiempo, pues no sería un espacio reducido sino una mayor cantidad de días para el pago, lo que podría generar en los

clientes motivación y un esfuerzo mayor por pagar en este tiempo y evitar el desembolso de más dinero por concepto de intereses.

Finalmente se sugiere prestar especial atención al departamento de cartera de la Inmobiliaria, puesto que se observa que aunque tienen políticas establecidas y procesos diseñados, sus informes no se encuentran conforme a la realidad financiera de la empresa, por cuanto es propicio concatenar el proceso contable con el proceso de cobro y así poder generar información real que genere valor, que muestre la verdadera realidad financiera de la organización frente a las cuentas por cobrar y que converja en la adecuada toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Arias F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6^a ed). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Armijos Ordoñez, V. (2016). Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. (*Trabajo de grado de Magister*) Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14262>
- Block S. & Hirt G., (2008). *Fundamentos de administración financiera* (12^a ed). México D.F., México: Grupo editorial McGraw-Hill
- Córdoba Padilla M. (2012). *Gestión Financiera* (1^a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones
- Chávez, N. (2010). *Introducción a la investigación Educativa*. (4^a ed). Maracaibo: ARS Gráficas.
- Gitman L. & Zutter C. (2012). *Principios de administración financiera*. (12^a ed). México: Pearson Education Inc.
- Hurtado de Barrera, J (2010). *Metodología de la investigación: guía para la comprensión holística de la ciencia*. (4^a ed). Caracas, Venezuela: Quirón

Morales Castro J. & Morales Castro A. (2014). *Crédito y Cobranza* (1ª ed). México: Grupo editorial Patria

Pupo Guisado B., González Velázquez M. & García Vidal G., 2010. *Propuesta Metodológica Para El Estudio De La Cartera De Negocios En Las Organizaciones*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, Grupo Eumed.net (Universidad de Málaga), issue 140, November.

Prieto Hurtado, C. A. (2010). *Análisis Financiero*. Bogotá, Colombia: Editorial Fundación para la educación superior San Mateo.

Robles Román C. (2012) *Fundamentos de administración financiera* (1ª ed.). Tlalnepantla, México: Editorial Red Tercer Milenio S.C.

Sabino C. (1992). *El proceso de investigación*. (2ª ed). Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.

Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México D.F., México: Editorial Limusa S.A.

Weston J. & Copeland T (1994). *Manual de administración financiera*. (8ª ed). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Grupo editorial McGraw-Hill

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. (7ª Ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables

Tabla 2. Cartera por edades

Tabla 3. Activo corriente y no corriente, cartera activa e inactiva

Tabla 4. Cartera vs Activo Corriente y Activo Total

Tabla 5. Concentración de clientes por rangos de deuda

Tabla 6. Variación cartera en el semestre

Tabla 7. Variación en la facturación mensual

Tabla 8. Cartera inactiva

Lista de figuras

Figura 1. Cartera por edades

Figura 2. Relación cuentas por cobrar y activo corriente

Figura 3. Relación Activo Total, Activo Corriente y Cartera

Figura 4. Participación cartera / activo

Figura 5. Recaudo cartera primes semestre 2019

Figura 6. Variación cartera corriente