

**Informe final de grado mediante modalidad pasantía en la entidad “Nacional de Servicios
la Castellana”**

Andrés Felipe Claros Molina

Asesor

Diana Carolina Monsalve Fandiño

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2024

Resumen

La Nacional de Servicios la Castellana es una empresa que afronta el reto continuo de mantener su solvencia ante el gran costo que suponen los insumos y procesos del sector funerario. El carácter fortuito del servicio fúnebre requiere que la empresa posea suficiente capacidad económica para afrontar los costos y mantener su disponibilidad constante como parte su responsabilidad corporativa. Siendo, por tanto, de gran importancia el análisis presupuestario y la capacidad liquida de la organización. En concordancia, se dispone del análisis financiero a corto plazo plasmado de forma estadística en informes administrativos que detallan el desempeño general, con el propósito de dar mayor claridad a la situación financiera que afronta la empresa durante los últimos 4 meses del año 2024. Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos se dispone de herramientas ofimáticas y el acceso directo a fuentes de información primaria tales como facturas y recibos, para su respectiva clasificación. Comprobando los valores reales a tiempo presente que maneja el área financiera e implementando dichos valores para el diagnóstico general de liquidez y desempeño.

Palabras Clave: Liquidez, Gestión, Solvencia

Abstract

Nacional de Servicios la Castellana is a company that faces the continuous challenge of maintaining its solvency in the face of the high cost of supplies and processes in the funeral sector. The fortuitous nature of the funeral service requires that the company has sufficient economic capacity to face of costs and maintain its constant availability as part of its corporate responsibility. Being Thus, the budgetary analysis and the liquid capacity of the organization are of great importance. Accordingly, a short-term financial analysis is available, reflected statistically in administrative reports that detail the general performance, with the purpose of giving greater clarity to the financial situation that the company faces during the last 4 months of the year 2024. To meet the proposed objectives, office tools are available and there is direct access to primary sources of information such as invoices and receipts, for their respective classification. Checking the actual values at present managed by the financial area and implementing said values for the general diagnosis of liquidity and performance.

Keywords: Liquidity, Management, Solvency

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Metodología	11
Presentación de la Empresa	12
Razón Social.....	12
Actividad Económica	12
Historia.....	12
Misión.....	12
Visión	13
Valores	13
Organigrama.....	14
Área Donde se Desarrolla la Práctica Profesional	14
Actividades Realizadas en la Práctica Profesional.....	15
Creación y Adaptación de Sistemas Ofimáticos.....	15
Organización Documental	15
Filtración de Datos.....	15
Evaluación de Inventario	16
Evaluación de Liquidez y Presupuesto	16
Atención al Cliente	16
Problemática Manejada.....	17

Dilema de Ingresos por Servicio	17
Estructura Procedimental de Archivo.....	17
Referentes Teóricos.....	18
Teoría de la Gestión.....	18
Teoría de Liquidez.....	18
Referentes Técnicos	19
Documentación de Autoría.....	19
Herramienta Ofimática	19
Referentes Legales	19
Ley 795 de 2003	19
Ley 1328 de 2009	20
Resultados	20
Clasificación de Ingresos.....	20
Clasificación de Egresos.....	21
Clasificación de Pagos Anticipados	23
Fortalecimiento de los Ingresos Comerciales	25
Control de Cartera	26
Valoración de Liquidez	28
Evaluación de Desempeño.....	29
Aportes a la Universidad	30
Aportes Técnicos	30
Aportes Tecnológicos	30
Experiencias Adquiridas.....	31

Conclusiones	33
Recomendaciones	34
Glosario.....	35
Referencias Bibliográficas	36

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Características para la clasificación de ingresos</i>	20
Tabla 2 <i>Características para la clasificación de egresos</i>	22
Tabla 3 <i>Razonamiento lógico de clasificación para usuarios mega</i>	24
Tabla 4 <i>Análisis de desempeño horizontal y vertical entre los 4 meses de la pasantía</i>	29

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Organigrama de la empresa Nacional de Servicios la Castellana</i>	14
Figura 2	<i>Efecto recesivo de los pagos anticipados</i>	23
Figura 3	<i>Clasificación de usuarios mega del mes de octubre</i>	25
Figura 4	<i>Historial de ingresos comerciales durante los 4 meses de la pasantía</i>	26
Figura 5	<i>Tiempos de mora con fecha de corte al 16 de agosto 2024</i>	27
Figura 6	<i>Tiempos de mora con fecha de corte al 15 de Octubre 2024</i>	28
Figura 7	<i>Historial de liquidez absoluta sobre ingresos comerciales durante los 4 meses de la pasantía</i>	29
Figura 8	<i>Sistema ofimático para sistematizar facturas</i>	31
Figura 9	<i>Sistema ofimático para cuadre diario y reporte de caja</i>	31

Introducción

Mediante el presente documento se dará conocimiento sobre el desarrollo y resultados de la práctica profesional realizada en la empresa Nacional de Servicios la Castellana, teniendo como objetivo principal el análisis de liquidez, a raíz de filtrar y clasificar los documentos financieros que demuestran la salida e ingreso del efectivo, con el objetivo de otorgar información coherente a la administración para la gestión financiera de la empresa a corto plazo. Este análisis se justifica debido a que sector funerario en Colombia resulta de gran importancia tanto económica, como socialmente hablado, a causa del elevado movimiento de efectivo y el impacto social que genera. Enfocando más a fondo el movimiento de efectivo, el costo promedio de un servicio funerario es de entre 3 a 10 millones de pesos, lo cual es una gran cantidad económica por el servicio funerario completo, provocando que al multiplicar estos valores por la cantidad de fallecimientos generados tanto a nivel nacional como a nivel local, es posible determinar de forma razonable la gran cantidad de efectivo que mueve el mercado funerario. Sin embargo, en este movimiento de efectivo se ven tanto ingresos como egresos, lo cual da a entender que las empresas del sector funerario requieren de la disponibilidad económica constante y de alto valor para poder asumir sus responsabilidades comerciales sin afectar a sus clientes. Estos motivos justifican la apropiación de medidas financieras que permitan evaluar la capacidad de solvencia a corto plazo y su efectividad para hacer liquidas sus cuentas de cobro, significando estas medidas, una fuente de información administrativa de gran relevancia para la generación de estrategias comerciales y la medición de las características influyentes en el mercado funerario.

Objetivos

Objetivo General

Gestionar el desempeño en liquidez para la empresa Nacional de Servicios la Castellana para el segundo semestre del año 2024

Objetivos Específicos

Controlar la liquidez de ingresos comerciales y cuentas por cobrar

Evaluar las necesidades de liquidez a corto plazo

Planificar acciones de mejora y objetivos a corto plazo

Metodología

La presente pasantía genera un análisis de enfoque cuantitativo, el cual según Cadena et al. (2017), recopila e interpreta datos numéricos mediante la recopilación de datos se basa en el diseño no experimental u observación, debido a que las variables de estudio no poseen manipulación alguna, siendo así, de carácter longitudinal al estudiar variables a lo largo de un periodo de tiempo con cuatro mediciones. La población muestral es la empresa Nacional de Servicios la Castellana, la muestra son las facturas y recibos que egresan e ingresan a la empresa de forma mensual como evidencia de los tramites económicos, usando como medio para la recolección de datos, fuentes internas primarias de información y para su recopilación se adaptó el programa Excel como apoyo de filtración, almacenamiento y cálculo estadístico.

Presentación de la Empresa

Razón Social

Nacional de Servicios la castellana

Actividad Económica

Provee seguros exequiales y servicios funerarios

Historia

La Nacional de Servicios la Castellana se creó oficialmente el 31 de agosto del 2016, con su sede en cimitarra - Santander y a lo largo de estos 8 años de servicio se ha destacado por su carácter humanitario y social, mediante la generación de campañas que concientizan el uso responsable de vehículos automotor, y el apoyo solidario a la población vulnerable.

Misión

En la Nacional de Servicios la Castellana creemos fielmente en la importancia del sentido humano en situaciones de pérdida; por ello contamos con un excelente recurso humano, precios competitivos y servicios personalizados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes; Laboramos en cercanía con las familias en búsqueda de humanizar nuestros servicios y comprometernos en dar seguridad ante este suceso natural de la vida; y buscamos generar una relación amistosa, transparente y confiable en nuestros proveedores, trabajadores, clientes, socios y competidores.

Visión

En la Nacional de Servicios la Castellana buscamos entrar a la vanguardia del mundo en servicios funerarios al ser certificados y reconocidos por ofrecer altos estándares de calidad; preservando la confianza, innovación y valor agregado en cada uno de nuestros servicios, convirtiéndonos en parte de las familias Colombianas y un referente no solo a nivel local, sino nacional e internacional.

Valores

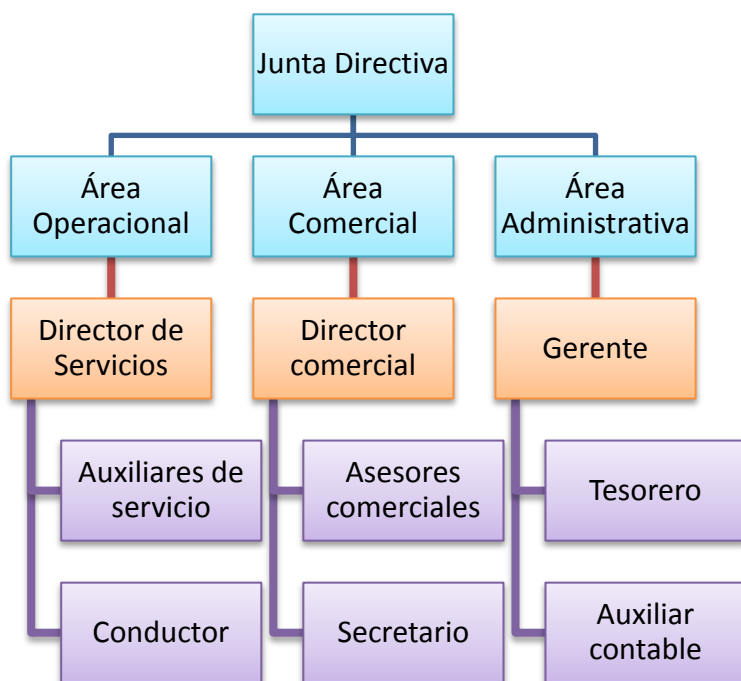
En la Nacional de Servicios la Castellana sabemos la responsabilidad que tenemos sobre las experiencias y recuerdos tanto de nuestros clientes como de sus familiares, es por esto que nuestros valores nos identifican y guían día a día:

- ✓ Sentido humano
- ✓ Confianza y transparencia
- ✓ Equidad
- ✓ Vocación de servicio
- ✓ Cercanía y respeto
- ✓ Responsabilidad social corporativa
- ✓ Solemnidad y distinción
- ✓ Experiencia y compromiso

Organigrama

Figura 1

Organigrama de la empresa Nacional de Servicios la Castellana



Nota: Incluye delimitación de los cargos por área.

Fuente. Autoría Propia

Área Donde se Desarrolla la Práctica Profesional

La práctica profesional se desarrolla en el área administrativa y se complementa con el área comercial, debido a que el área administrativa recoge la información suministrada por el área comercial y operacional, filtrándola y entregando reportes de desempeño para calcular el capital líquido y el presupuesto para el mes.

Actividades Realizadas en la Práctica Profesional

En el transcurso de la empresa se realizaron una gran variedad de actividades con el propósito de lograr un reconocimiento general del entorno laboral mediante el apoyo de la administración. En este sentido se generaron las siguientes actividades:

Creación y Adaptación de Sistemas Ofimáticos

Genere adaptaciones de los sistemas ofimáticos Excel ya existentes y realice la creación de otros nuevos para la filtración y recopilación de datos que se archivaban directamente, siendo estas herramientas ofimáticas generadas con el propósito de poder filtrar la información de facturas y recibos en búsqueda de la información pertinente para evaluar el desempeño financiero de la empresa. Al crear los programas Excel para evaluar las facturas de ingreso y egreso, se consideró la utilidad en archivo y evaluación de estas mismas herramientas para la empresa, por lo cual se adaptaron para su utilidad de forma posterior a la pasantía.

Organización Documental

Realice la sistematización, digitalización y organización de archivos tales como facturas de ingreso y egreso, defunciones, contratos, recibos de cobro y documentos administrativos, siendo es proceso de utilidad al requerir la información para ingresar a los sistemas ofimáticos, por lo cual, genero un beneficio extra de adecuación documental y apoyo a la obsolescencia de técnicas para el archivo.

Filtración de Datos

Evalué ideas lógicas para la clasificación documental, mediante las cuales se buscaba obtener la información pertinente para la evaluación de liquidez a generar, dando como objetivo la clasificación de ingresos y egresos de la empresa, al igual que apoyo la filtración para datos de

usuarios, como lo es el reconocimiento de los usuarios que realizan pagos con antelación (Megas) y la estadística de localización para mejorar los procesos de cobro.

Evaluación de Inventario

Para lograr obtener los valores en capital de inventario se realizó la evaluación de los elementos a la venta y los insumos para servicios funerarios presentes en bodega, mediante la observación semanal del inventario y la revisión de facturas relacionadas a insumos operacionales se obtuvieron los flujos del inventario mes a mes.

Evaluación de Liquidez y Presupuesto

Genere informes de carácter administrativos en los cuales se detalla el desempeño financiero y liquidez presentada mes a mes por la empresa, los cuales contiene un detallado de los ingresos y egresos percibidos, la utilidad generada, el capital de inventario y un análisis mediante indicadores de liquidez tales como la razón corriente, prueba acida, liquidez absoluta y capital neto de trabajo. Estos informes fueron presentados mediante junta directiva y se presentaron lluvia de ideas en base a la información suministrada.

Atención al Cliente

Realice acercamiento a las actividades generadas de cara al cliente tales como el recaudo de las cuotas en oficina y la asesoría al cliente, siendo parte de estas actividades la generación de recibos, la actualización a listas de cobro, actualización de tarjetas, manejo de la base de datos, revisión de inconsistencias, cambio de estado para usuarios activos e inactivos, y manejo de caja.

Problemática Manejada

Durante el periodo de la pasantía se presentaron 2 problemáticas que se resolvieron mediante la aprobación del área administrativa:

Dilema de Ingresos por Servicio

La empresa posee tres tipos de ingresos dependiendo del motivo por el cual ingresa, siendo así el de inventario, recaudo y servicio, los cuales tienen su tendencia dependiente, siendo el de inventario dependiente a la demanda, el recaudo dependiente a la cantidad de afiliados, y el servicio dependiente al fallecimiento, siendo así que por su naturaleza, el ingreso por servicios resulta fortuito e impredecible o manejable, lo cual provoco que se considere manejar la liquidez por sobre los activos a corto plazo de recaudo e inventario. Se dio mucho más énfasis en fortalecer el ingreso comercial mediante recaudo debido a que este mismo puede ser presupuestado de forma más precisa y a su vez, es el ingreso que se mantiene aún en caso de no haber servicios.

Estructura Procedimental de Archivo

El archivo presente en la empresa poseía modelos de organización obsoletos, a causa de haber organizado mediante la disposición de números fijos a cada usuario, causando varias problemáticas, ya que los números de archivo se asocian a los números de las tarjetas de cobro y las tarjetas de cobro tenían números saltados en desorden a causa de que había usuarios que dejaban de estar activos para cobro y su número de tarjeta se quedaba archivado. De igual forma resultaba en un problema de espacio, al tener carpetas vacías con números de usuarios activos, por lo cual, en base a esta problemática se optó realizar un archivo dinámico en el cual se pudiese organizar en el mismo sistema ofimático de recaudo el número para usuarios activos y

para usuarios inactivos, de tal forma que las tarjetas para cobro posean sus números consecutivos y los usuarios inactivos ocupen menos espacio en carpetas organizadas de archivo.

Referentes Teóricos

Teoría de la Gestión

Delfín & Rodríguez (2022) señalan su enfoque en buscar la generación de una serie de acciones que provocan solucionar asuntos de un proyecto, considerando también la administración de un negocio, debido a los procesos que conllevan a la práctica de actividades relacionadas con la compra y venta de bienes y servicios. A mitad del siglo XX surge la administración clásica mediante el autor Fayol, quien expone un modelo que integra la planificación, dirección, organización y control, juntando características propias de la oferta diversa, la demanda especializada y la satisfacción del consumidor.

Teoría de Liquidez

Delfín & Rodríguez (2022) indican que los preceptos en la teoría se remontan del keynesianismo, escuela que consideraba el comportamiento racional humano en preferencia a mantener los activos accesibles y líquidos, al asociarse con tasas de interés, significando que la disposición del dinero atrae ganancias futuras. La teoría de la administración financiera considera a la liquidez un indicador que mide la disposición de una compañía para dar pago a cada compromiso en periodos de tiempo cortos, considerando la fecha de vencimiento

Referentes Técnicos

Documentación de Autoría

Se tomó como referencia para el análisis de los indicadores y la estructuración de los informes los documentos generados por autores tales como Izaguirre, Carhuancho & Silva, mediante el documento titulado Finanzas para no financieros, como fuente para la definición de los indicadores; Bedoya & Muñoz, mediante el documento titulado Caracterización del Sector Funerario y la Tanatopraxia en Colombia, como fuente para la contextualización del mercado funerario; y Estrada & Monsalve, mediante el documento titulado Diagnóstico financiero de la empresa Procopal SA, como fuente para la estructuración de los informes de liquidez.

Herramienta Ofimática

Se dio uso al paquete ofimático de office 365, mayoritariamente mediante su aplicativo Excel, mediante el uso de tablas, graficas dinámicas, formulas y macros para la generación de entornos ofimáticos destinados al control de los ingresos y egresos percibidos por la empresa.

Referentes Legales

Ley 795 de 2003

En esta ley se establecen ajustes a las normas del Estatuto Orgánico del sistema financiero, y mediante el artículo 111 de la presente ley se establece la dependencia de las entidades privadas para el aseguramiento de los servicios funerarios a la población.

Ley 1328 de 2009

En esta ley se dictan normas en materia financiera, de seguros y del mercado de valores, y mediante el artículo 86 delimita la indemnización para los servicios fúnebres y su capacidad para ser prestados directamente, independientemente de las cuotas.

Resultados***Clasificación de Ingresos***

Se dividieron los ingresos generados mediante operaciones regulares en tres clasificaciones destinadas a dar comprensión del desempeño de en cada uno de los ingresos, determinando así su capacidad de explotación, definiendo una clasificación generada en base a las 4 características presentadas en la tabla 1.

Tabla 1***Características para la clasificación de ingresos***

Característica	Servicio	Inventario	Recaudo
Incertidumbre	Altamente fortuita	Depende de la demanda, la cual es baja y situacional	Debido a ser un ingreso mensual a cargo del área comercial
Bien Ofrecido	provee tanto servicios como bienes materiales en dado caso	Provee únicamente el bien material solicitado	Provee una cobertura exequial en dado caso de fallecimiento

Capacidad Presupuestal	Es extremadamente variables y dependientes de la situación, lugar u otros aspectos de gran influencia	es fija al precio de compra	es presupuestable sobre el desempeño del departamento comercial
Control	La empresa no tiene capacidad de alterar este ingreso debido a su carácter fortuito	La empresa cuenta con la capacidad de negociación en caso de presentarse una demanda del bien	la empresa cuenta con la capacidad de alterar este ingreso mediante su fuerza comercial y capacidad de cobro

Fuente. Autoría Propia

Clasificación de Egresos

Se dividieron los egresos totales generados por la empresa en cuatro clasificaciones destinadas a dar comprensión rápida de los desembolsos generados en el periodo, definiendo una clasificación generada en base a las 5 Características presentadas en la tabla 2.

Tabla 2*Características para la clasificación de egresos*

Característica	Administrativo	Comercial	Operacional	Obligación De Pago
Naturaleza	Gasto Variable	Costo Variable	Costo variable	Costo fijo
Propósito	Permite analizar los gastos transversales que genera la administración	Aporta una base presupuestar para el correcto desempeño comercial	Presenta los costos por servicio y asociados	Generar un presupuesto para el cumplimiento de obligaciones
Dependencia	Gastos por decisión interna de la administración	Costos generados en el área comercial	Costos generados en el área de servicios	Costos periódicos o mensuales por decisión administrativa
Retribución del Egreso	No genera ingresos de forma directa	Genera ingresos de forma directa	Genera ingresos de forma directa	No genera ingresos de forma directa
Control	Alto por decisión administrativa	Alto por decisión comercial	Bajo por dependencia situacional del	Alto por decisión administrativa

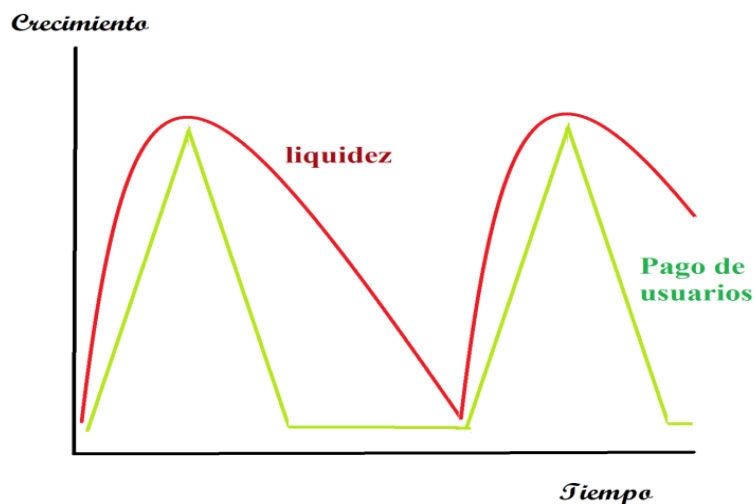
Fuente. Autoría Propia

Clasificación de Pagos Anticipados

Se suministró una organización lógica de los usuarios que realizan pagos anticipados, con el propósito de evaluar su impacto en el presupuesto, el cual se debe a que, si la mayoría de los usuarios activos realizan pagos anticipados, la liquidez disminuirá mes a mes hasta el próximo pago, generando un efecto de recesión que requiere un mayor esfuerzo presupuestal. Se explica de forma ilustrativa en la figura 2.

Figura 2

Efecto recesivo de los pagos anticipados



Nota: La liquidez presenta un des apalancamiento durante periodos prolongados. *Fuente. Autoría Propia*

Se clasificaron los usuarios mega mediante la siguiente distribución lógica generada automáticamente en el sistema Excel de recaudo, siguiendo los parámetros presentados en la tabla 3.

Tabla 3*Razonamiento lógico de clasificación para usuarios mega*

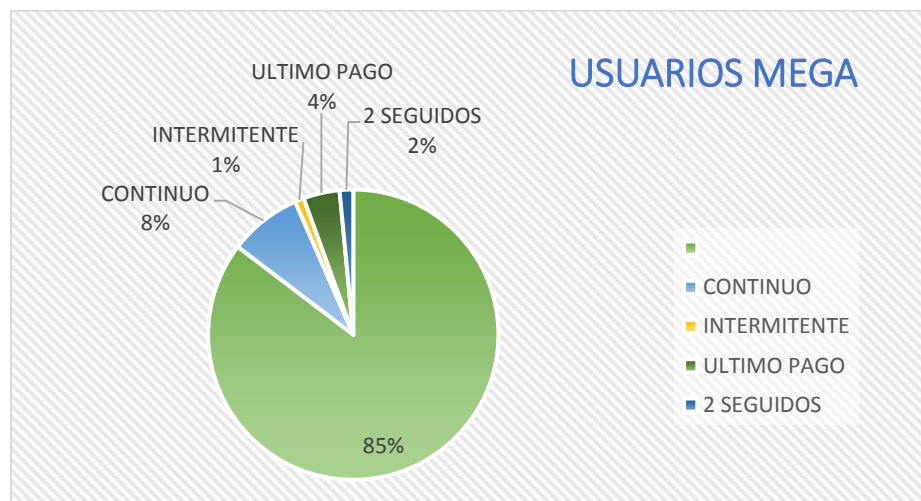
Clasificación	Pago 1 Reciente	Condición	Pago 2 Anterior	Condición	Pago 3
Continuo	Mega	Y	Mega	Y	Mega
2 Seguidos	Mega	Y	Mega	Y	No Mega
Intermitente	Mega	Y	No Mega	Y	Mega
Ultimo pago	Mega	Y	No Mega	Y	No Mega
Pagos anteriores	No Mega	Y	Mega	O	Mega

Fuente. Autoría Propia

Mediante la filtración de los pagos recientes generados por usuarios activos, se logró obtener la figura 3, la cual determina que un 8% de los usuarios realizan pagos anticipados constantes y por lo tanto su impacto en el presupuesto organizacional es menor.

Figura 3

Clasificación de usuarios mega del mes de octubre



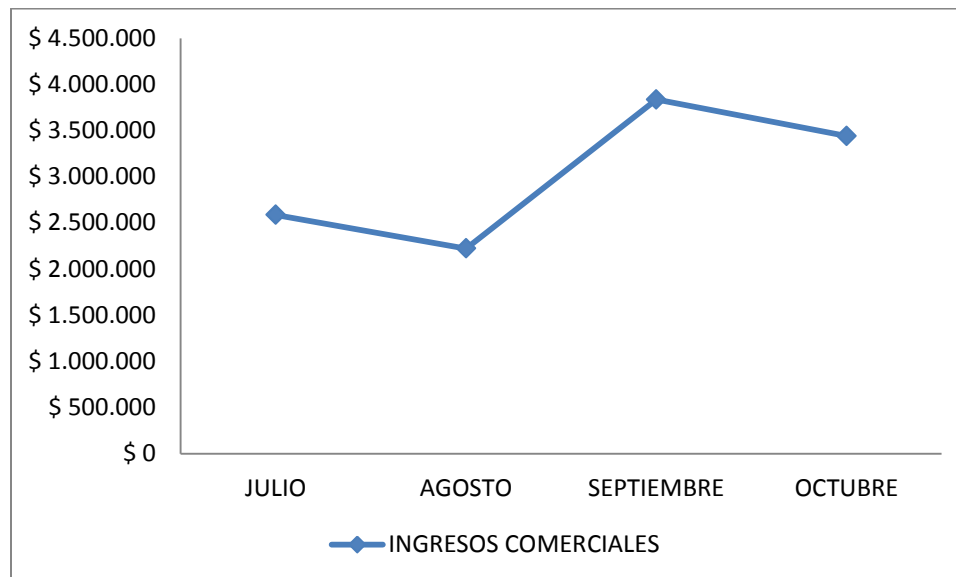
Fuente. Autoría Propia

Fortalecimiento de los Ingresos Comerciales

El ingreso comercial presentó una tendencia ascendente a lo largo del periodo de la pasantía a causa de que se generaron estrategias comerciales, se organizó eficientemente la información de cobro y se potenció el talento humano de los asesores en el área comercial, por lo cual, mediante la figura 4 es posible observar el crecimiento en ingresos que ha presentado la empresa, aunque ha tenido pequeñas caídas, pero si tendencia sigue en aumento por medio de un mercado favorable y la buena gestión.

Figura 4

Historial de ingresos comerciales durante los 4 meses de la pasantía



Fuente. Autoría Propia

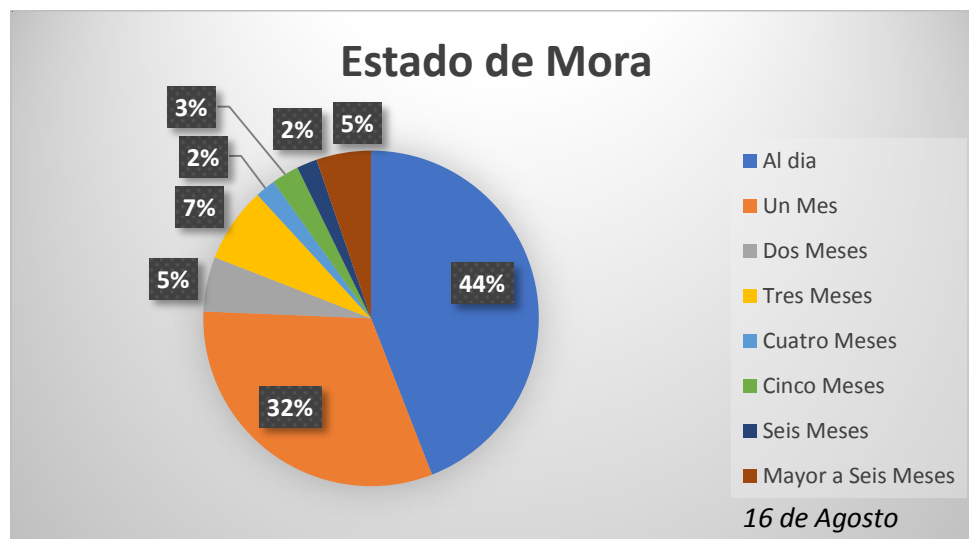
Control de Cartera

Las cuentas por cobrar se dieron a aclarar con el pasar de los meses a la dirección comercial, debido a que existían deudas superiores a los 6 meses que se encontraban aun en estado activo, siendo por este motivo que se disminuyó la cantidad de deudores al considerar la posibilidad de cobro a la deuda presente, de no ser así, la empresa mantendría una cartera que consumiría tiempo y no sería fructífera.

El primer reporte del estado para las cuentas por cobrar se muestra en la figura 5, en la cual es posible observar que un 5% de los usuarios activos totales tenían una deuda mayor a 6 meses, siendo esta una cartera que debía gestionarse como un usuario inactivo para reactivación, de igual forma se destaca que el 44% del cobro fue subsanado en la primera quincena del mes de agosto.

Figura 5

Tiempos de mora con fecha de corte al 16 de agosto 2024

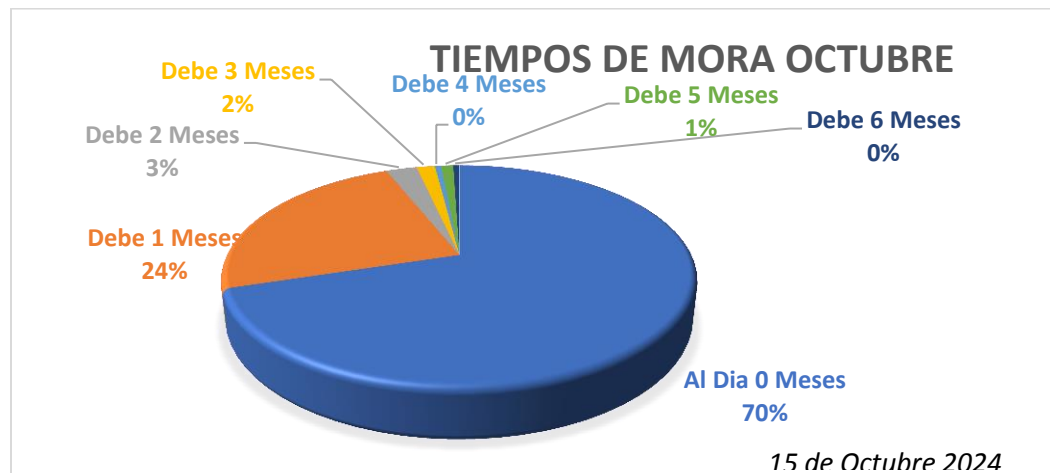


Fuente. Autoría Propia

La figura 6 presenta el cambio para la misma evaluación de la cartera en exactamente la primera quincena del mes de octubre, siendo posible que las deudas mayores a 1 mes posean porcentajes que no superan el 3%, significando una filtración de datos exitosa, mientras que por otra parte, se logra observar una disminución en los tiempos de cobro evidenciada por el 70% de los usuarios que se encuentran al día en la primera quincena, aumentando el porcentaje a comparación de agosto en un 26%.

Figura 6

Tiempos de mora con fecha de corte al 15 de Octubre 2024



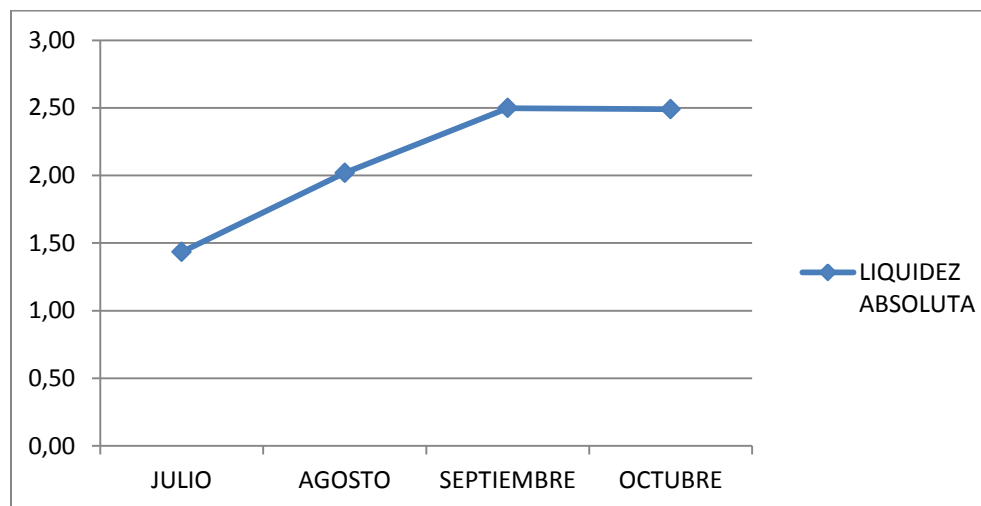
Fuente. Autoría Propia

Valoración de Liquidez

Los niveles de liquidez aumentaron de forma exponencial mediante el fortalecimiento del departamento comercial y la reducción de costos a corto plazo, mediante la liquidez absoluta se calculó únicamente teniendo en cuenta el ingreso comercial, para poder observar el desempeño real del departamento comercial sobre la liquidez organizacional. Para demostrar dicho aumento, en la figura 7 se presentan los resultados para el índice de liquidez absoluta en los cuatro meses de la pasantía, siendo evidenciable que durante estos últimos 4 meses la empresa ha sido capaz de duplicar su liquidez al pasar de un índice de 1,50 a 2,50, lo cual se lee “por cada 1 peso que debe la empresa, tiene 2,50 pesos para solventar su pago”.

Figura 7

Historial de liquidez absoluta sobre ingresos comerciales durante los 4 meses de la pasantía



Fuente. Autoría Propia

Evaluación de Desempeño

Se generaron técnicas para la evaluación del desempeño en el área comercial en base a la cartera mensual considerada como posible de cobrar (Siendo aquellos usuarios activos que deben menos de 6 cuotas mensuales), para poder contrastar con los ingresos comerciales a final del mes y detallar posibles causas o efectos.

Tabla 4

Análisis de desempeño horizontal y vertical entre los 4 meses de la pasantía

INDICADOR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Cobro Objetivo	\$ 3.954.000	\$ 3.978.000	\$ 4.068.000	\$ 3.439.000
Recaudo Final	\$ 2.586.000	\$ 2.221.000	\$ 3.836.000	\$ 3.440.000
Análisis Vertical	65%	56%	94%	100%

Análisis Horizontal	-14%	73%	-10%
---------------------	------	-----	------

Nota: El análisis vertical muestra la diferencia entre el objetivo y el resultado. Mientras que el horizontal muestra la diferencia del recaudo final ente cada mes. *Fuente.* Autoría Propia

Aportes a la Universidad

Se desarrolló la pasantía mediante las normativas institucionales, mediante el desempeño de calidad y la entrega de información relevante para el conocimiento administrativo relacionado al mercado fúnebre colombiano. Se presentaron valores a la empresa de proactividad y conocimiento teórico administrativo que fomenta las bases académicas de la UNAD.

Aportes Técnicos

Se generó una nueva técnica de archivo dinámico asociado al sistema ofimático de recaudo y las tarjetas de cobro para una mayor organización documental. De igual forma se implementó un procedimiento de sistematización para la facturación de la empresa, con el propósito de evaluar el desempeño económico y localizar con rapidez sus equivalentes en archivo.

Aportes Tecnológicos

Se mejoró el sistema de recaudo existente y se añadieron dos sistemas extras, uno para almacenar información de facturación y defunciones, mientras que el otro se implementa para un mayor reconocimiento de los movimientos en caja, efectuados mes a mes. En la figura 8 se puede observar la adaptación del aplicativo Excel para poder organizar las facturas que la empresa emite, mientras que en la figura 9 se observa las tablas para el diligenciamiento de los movimientos generados en caja.

Figura 8

Sistema ofimático para sistematizar facturas

AÑO	MES	FECHA	TIPO DE INGRESO	NUMERO DE FACTURA	ENTIDAD O PERSONA	NUMERO DE CEDULA O NIT	TELEFONO	DIRECCIÓN	DETALLE DE INGRESO	CANTIDAD INGRESADA	ABONOS RECIBIDOS	CANTIDAD RESTANTE	FECHA DE ABONOS RECIBIDOS	OBSERVA
2024	febrero	8/02/2024	CONVENIO	1189		800060525-3		K 8A CENTRO		\$ 1.600.000				TEXTO EJEMPLO
2024	mayo	6/05/2024	CONVENIO	1190				CRA 4		\$ 500.000	X			
2024	enero	9/01/2024	SERVICIO	1198		987984464		CLL 45		\$ 2.226.000	\$ 700.000	\$ 1.526.000	700.000 18/1/24	
2024	enero	12/01/2024	SERVICIO	1199		5454651		CALLE 7 PUERBLO VIEJO		\$ 2.300.000				TEXTO EJEMPLO
				1201	ANULADO									
				1201	ANULADO									
				1202	ANULADO									

Fuente. Autoría Propia

Figura 9

Sistema ofimático para cuadre diario y reporte de caja

REACTIVACION	CONSIGNACION	ANULADO	COMANDOS INGRESOS		<small>*Usa unico del Secretari@ de turno >Solo tener en cuenta movimientos de caja</small>		EXISTENCIA EN CAJA	\$ 0	RECIBOS POR CONSIGNACION	COMANDOS EGRESOS
				INGRESOS POR CONSIGNACION:		EXISTENCIA POR CONSIGNACION	\$ 0			
						EXISTENCIA TOTAL	\$ 0	EGRESO DE RECIBOS POR CONSIGNACION:		

Nº	FECHA	MES	DESCRIPCIÓN	MONTO	FIRMA	Nº	FECHA	MES	DESCRIPCIÓN	MONTO	FIRMA
402	25/10/2024	octubre	RECIBO 5927	\$ 22.000,00		402	25/10/2024	octubre	DINERO EN PODER DE	\$ 22.000,00	
403	26/10/2024	octubre	RECIBO 5928	\$ 80.000,00		403					
404	26/10/2024	octubre	RECIBO 5952	\$ 20.000,00		404					
405	26/10/2024	octubre	RECIBO 5953	\$ 20.000,00		405					
406	26/10/2024	octubre	RECIBO 5954	\$ 60.000,00		406					
407	26/10/2024	octubre	RECIBO 5955	\$ 50.000,00		407					
408	28/10/2024	octubre	RECIBO 5956	\$ 36.000,00		408					
409			RECIBO 5957 REACTIVACION			409					
410	28/10/2024	octubre	RECIBO 5958	\$ 40.000,00		410	28/10/2024	octubre	DINERO EN PODER DE	\$ 306.000,00	
411	30/10/2024	octubre	RECIBO 5929	\$ 44.000,00		411	30/10/2024	octubre	GASEOSA	\$ 6.000,00	
412						412	30/10/2024	octubre	DINERO EN PODER DE	\$ 38.000,00	
413						413					

Fuente. Autoría Propia

Experiencias Adquiridas

Se obtuvo una experiencia general de la organización y el mercado funerario, desde los procesos administrativos hasta la ejecución de procedimientos operativos, al proveer un gran apoyo al manejo de nuevas tecnologías para facilitar el desarrollo de actividades y la organización interna. Se logró una mayor identificación de la importancia que posee el manejo de archivo, la evaluación de tendencias económicas, el aprovechamiento de la información

presente para obtener datos estadísticos relevantes y la presentación simplificada mediante diagramas del estado general de la empresa.

Conclusiones

El objetivo de “controlar la liquidez de ingresos comerciales y cuentas por cobrar” arrojó valores positivos a lo largo de cada mes, superando el 60% del cobro efectivo para la quincena de octubre y aumentando hasta 2,49 veces el índice de liquidez para el mismo mes, mientras que para el objetivo de “evaluar las necesidades de liquidez a corto plazo”, se contó con una situación económica favorable que no presentaba necesidades, pero si muchos puntos de mejora en su área comercial, mediante el reconocimiento de su cartera, la organización de sus procesos y la eliminación de procesos obsoletos, y por último, para el objetivo de “planificar acciones de mejora y objetivos a corto plazo”, se presentaron metas para el desempeño del cobro, lo cual no se generaba con anterioridad y se ha podido evaluar que dichas métricas de desempeño se ajustan a la realidad económica de la empresa, siendo ejemplo de ello el objetivo de cobro para el mes de octubre, el cual presentó un alcance casi preciso del 100% al finalizar el mes.

Mediante el análisis de liquidez se observó que la empresa Nacional de Servicios la Castellana posee una gran capacidad de pago y su riesgo económico se ve reducido al aumentar los ingresos comerciales, significando que únicamente mediante los ingresos comerciales posee la capacidad de hacer frente a sus pasivos a corto plazo y aún mantiene un beneficio suficiente para aquellos costos a largo plazo, concluyendo que el valor de liquidez aumenta aún más dependiendo de los ingresos por servicios y el capital de inventario.

Recomendaciones

Es interesante observar este tipo de mercado a profundidad, debido a su carácter tabú que genera en la sociedad, siendo así un servicio que las personas no quisieran tomar, pero que por la naturaleza de la vida es necesario, siendo así un mercado con gran capacidad de expansión y relevancia, pero esta misma se ve opacada en la negación de las personas previamente a requerir los servicios fúnebres. Realizar campañas de concientización y humanización de los procesos funerarios es de gran importancia para aumentar la productividad organizacional y el apoyo social significando que quitar esa barrera del miedo colectivo y afrontar la realidad humana para la tranquilidad familiar, es el reto que asume diariamente este mercado.

Bajo el análisis que he generado, he observado la gran importancia de poseer un equipo de trabajo unido y eficiente, que logre sobrellevar las adversidades y permita la adaptabilidad a nuevos retos, procesos y ámbitos, provocando que durante mi pasantía lograra generar cambios organizacionales que fueron considerados relevantes por la administración, acción que da reconocimiento al espíritu de mejora continua y la preservación del talento humano.

Glosario

Liquidez: Define la capacidad que posee la empresa para convertir sus activos a corto plazo en efectivo, y se asocia a la solvencia debido a que, si la empresa hace efectivos sus ingresos a corto plazo, posee mayor capacidad de pago.

Solvencia: Hace referencia a la capacidad de pago a las deudas que posee una empresa y se asocia a la liquidez debido a que si la empresa posee la capacidad de hacer frente a sus deudas próximas, significa que convierte sus activos a corto plazo en efectivo.

Seguro Exequial: Es una póliza que cubre los gastos funerarios tanto del cotizante como de los beneficiarios suscritos mediante el contrato suministrado por la entidad funeraria.

Sistema Ofimático; Software, programa o aplicativo que hace parte de las herramientas electrónicas.

Referencias Bibliográficas

- Bedoya, D. & Muñoz, A. (2015). *Caracterización del Sector Funerario y la Tanatopraxia en Colombia*. Repositorio Institucional SENA.
<https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/2165>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz-, F. D. R., & Sangerman, D. M. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Delfín Silva, Y.H., & Rodríguez Colmenares, E.D. (2022). *Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú*. *Podium*, 42, 39–52. Scientific Electronic Library Online.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n42/2588-0969-podium-42-39.pdf>
- Estrada López, V., & Monsalve Velásquez, S. M. (2014). *Diagnóstico financiero de la empresa Procopal SA (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín)*. Repositorio Institucional Universidad de Medellín.
<http://repository.udem.edu.co/handle/11407/1172>
- Izaguirre Olmedo, J. Carhuacho Mendoza, I. & Silva Siu, D. (2020). *Finanzas para no financieros: (ed.)*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/136839>
- Jainaga, T. I., García, A. M., & de Agirre, L. S. J. R. (2005). *La gestión de la liquidez: necesidades y excedentes de tesorería*. *Boletín Económico de ICE*, (2834).
<https://www.revistasice.com/index.php/BICE/article/download/3751/3751>

Saber más, Ser más (s.f.). *Planeación financiera: Los servicios funerarios también cuentan.*

Recuperado el 10 de noviembre 2024. <https://www.sabermassermas.com/planeacion-financiera-servicios-funerarios-tambien-cuentan/>