

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL  
PROCESO DE CARTERA DE LA EMPRESA COBRANZAS Y CONSULTORIA  
MRD SAS.

ALONSO MORALES MILDRED VANESA

SOLANO SANTOS ROBERTO ANTONIO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA  
FACULTAD ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE SISTEMAS Y  
CONTADURÍA PÚBLICA  
CONTADURÍA PÚBLICA  
BOGOTÁ

2023

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL  
PROCESO DE CARTERA DE LA EMPRESA COBRANZAS Y CONSULTORIA  
MRD SAS.

ALONSO MORALES MILDRED VANESA

SOLANO SANTOS ROBERTO ANTONIO

Monografía de grado resultado de la práctica empresarial para optar por los  
títulos de Contador Público

MARÍA VICTORIA RODRIGUEZ CHACÓN

Directora

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA  
FACULTAD ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y DE SISTEMAS Y

CONTADURÍA PÚBLICA

CONTADURÍA PÚBLICA

BOGOTÁ

2023

Nota de Aceptación

---

---

---

## Contenido

<b>1. RESUMEN</b> .....	3
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	6
3.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	6
3.1.1. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA .....	9
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	10
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	12
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
5.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b> .....	13
6.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	13
6.2. MARCO LEGAL.....	23
6.3. ESTADO DEL ARTE .....	26
<b>7. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	33
<b>8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	38
8.1. CONDICIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA COBRANZAS Y CONSULTORÍA MRD SAS.....	38
8.1.1. Descripción de la organización .....	38
8.1.2. Misión.....	40
8.1.3. Visión .....	41
8.1.4. Valores Corporativos .....	41
8.1.5. Matriz DOFA.....	42
8.2. DISEÑO DE HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA CARTERA, GARANTIZANDO LA MEJORA EN LA EJECUCIÓN DEL PROCESO .....	46
8.3. RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA INCORPORACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRO. ....	57
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	62
<b>10. RECOMENDACIONES</b> .....	65
<b>11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	67

## **Lista de Tablas**

Tabla 1 Marco legal procesos de cobro .....	23
Tabla 2 Ficha No. 1 Castaño, M. ....	26
Tabla 3, Ficha No. 2 Moreira, J.....	28
Tabla 4, Ficha No. 3 Rodriguez, A.....	30
Tabla 5, Ficha No. 4 Calle, G. Narváez, C. Erazo, J.....	31
Tabla 6, Ficha No. 5 Vasquez, M.....	32
Tabla 7 Matriz DOFA empresa Cobranzas y Consultoría MRD S.A.S.....	42

## Lista de figuras

Figura 1 Fases de la investigación.....	37
Figura 2, Estructura Organizacional.....	40
Figura 3 Menú principal .....	46
Figura 4 Módulo Consulta y Registro.....	47
Figura 5, Solicitudes .....	48
Figura 6, Opciones de pago.....	49
Figura 7, Módulo Aplicación Pagos.....	49
Figura 8, Control de pagos .....	50
Figura 9, Control Gastos por gestión .....	51
Figura 10, Módulo Facturación .....	51
Figura 11, Historial Facturación .....	52
Figura 12, Módulo creación cliente .....	52
Figura 13, Base de datos clientes.....	53
Figura 14, Módulo Nómina.....	53
Figura 15, Comprobante Nómina.....	54
Figura 16, Módulo Provisiones.....	55
Figura 17, Base de datos empleados .....	55
Figura 18, Módulo Creación Proveedores .....	56
Figura 19, Base de datos Proveedores.....	56
Figura 20, Comparación tiempos de respuesta .....	58
Figura 21, Comparación de la gestión .....	59

## **1. RESUMEN**

Esta monografía presenta los resultados del diseño de una herramienta que optimiza el proceso del cobro de cartera de la empresa Cobranzas y Consultoría MRD SAS, debido a que los procesos se ejecutaban de manera física y el seguimiento que permitía la información era precario, lo cual afectaba la recuperación de cartera de los clientes y disminuye los niveles de liquidez de la empresa. Basados en el análisis documental, reportes e informes de gestión que aportó la organización, se evaluó el proceso de cobranzas que se ejecuta por parte de la entidad objeto de la práctica. Esto ayudó a identificar los procesos en su etapa de ejecución y su afectación con los demás procesos. Para cumplir con este objetivo, se construyó un flujo de paso a paso que nos permitieran evaluar cada una de las etapas de cobro de la cartera, establecer una necesidad en cada fase y generar una descripción que permita optimizar los recursos disponibles del proceso de cartera. Posteriormente, se diseñó una herramienta que permitirá mitigar los posibles conflictos o amenazas a las cuales se encuentra expuesta la cartera, adicional a ello fortalecer los procesos de cartera que brindará beneficios a los clientes contratantes del servicio como al incremento de recaudo de capital.

**PALABRAS CLAVE:** Cartera, herramienta de cobro, liquidez, optimización de procesos, sistemas contables.

## **2. INTRODUCCIÓN**

La profesión contable en la actualidad se ha encontrado con diferentes rezagos en cuanto al manejo de la información para la toma de decisiones de manera ágil y asertiva, aunque se encuentren una gran variedad de programas que facilitan la consolidación y análisis de datos contables, hay un sin número de entidades que aun presentan la utilización de herramientas básicas para ejecutar sus procesos contables.

La agencia de cobro no encontraba la necesidad de establecer la implementación de una herramienta que permitiera la administración de datos debido a su volumen de clientes hasta el momento que se incorporaron diferentes normativas para la presentación de información financiera. La empresa presento un déficit en la información contable al punto que no se encontraban registro ni control de los gastos que emanaba la operación, en el momento que se realiza el proceso de consolidación de los datos contables para su presentación y verificación se halla una falta de soportes generando diferencias, errores y omisiones.

Dentro de los análisis realizados, se establece la necesidad de diseñar una herramienta que permita abarcar todos los procesos que se ejecutan en la operación de la actividad de cobranza, de los cuales se derive información contable relevante para la organización, y con esto parametrizar la información en el sistema de tal forma que el proceso contable sea efectivo.

Partiendo de la necesidad de fortalecer la consolidación de la información para así minimizar errores, lograr identificar fallas en la operación y lograr cumplir los objetivos de la empresa. Ignorando la importancia de tener una información actualizada se tiene perdida en los ingresos dejando de ser una empresa competitiva, afectando el crecimiento de la base de datos de clientes.

Con esta propuesta buscamos que la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD SAS vea la necesidad de invertir en una herramienta que ayude a optimizar la operación, donde se ajuste a cada una de sus necesidades, mejorando su proceso de gestión de cobro siendo eficaces y logrando mejorar los tiempos, teniendo la información confiable.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Las empresas de cobranza en el país se han venido modificando en los últimos 50 años, según Portafolio (2011) esta figura ha pasado de ser una persona que deambulaba por las calles a una labor de empresas organizadas que además de la labor de cobro han incorporado líneas de crédito, pues en Colombia los usuarios endeudados han aumentado en los últimos años según el informe de política monetaria del Banco de la República (República, 2023) y las personas o empresas con cuentas por cobrar han ido externalizando esta labor de cobro y recuperación de cartera.

Para hacer posible la labor de cobro, los outsourcing especializados disponen de plataformas tecnológicas que brindan servicios oportunos para los clientes, así mismo, capacitan personal para orientar y posibilidad la labor de recolección de cartera (Portafolio, 2011); en Colombia existen 60 empresas a nivel nacional y el 90% de ellas se dedica a la administración de cartera, según los datos del presidente de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob) César García.

El incremento de entidades de cobranza se ha debido en mayor parte a la desaceleración económica que hemos enfrentado en los últimos 10 años, este crecimiento también ha sido como consecuencia del efecto que presentó Colombia y post pandemia, esto sumado a las malas prácticas financieras que profesábamos y que fueron puestas en evidencia al momento de sortear una crisis económica adicional los malos hábitos de pago.

Las empresas de outsourcing o casas de cobranza son empresas creadas por particulares y que en su mayoría no se encuentran constituidas con un patrimonio público ni presenta relación con entidades estatales, quienes tiene como objetivo social y económico realizar el proceso de gestión de cobro y recuperación de cartera en mora, estas empresas han sido previamente autorizadas por las entidades de regulación y control con el fin de dar cumplimiento con las normativas vigentes para las instituciones financieras y solidarias contratantes.

Las entidades financieras y solidarias en la búsqueda de mantener o recuperar su liquidez y con el fin de no comprometer su rentabilidad, otorgan la alternativa o generan campañas abiertas al público (licitaciones), en las cuales permiten que las personas jurídicas (empresas) presenten u oferten el servicio de recuperación de cartera morosa, con la opción de adquirir o comprar (administrar) los derechos sobre esa cartera o realizan la contratación para gestionar (no adquisición) la cartera moratoria (Espín y Campoverde, 2018).

La administración o venta de estos portafolios de cobro se efectúan a un bajo costo. Por regla general, el valor de adquisición para esta cartera castigada no supera el 6% (como tope máximo) del capital insoluto a recuperar, esto permite que la compra frente al valor posible a reintegrar o recuperar hace que los modelos de cobranzas generen altos rendimientos económicos. Caso contrario ocurre en la adquisición, compra o administración de estos portafolios de cobro, teniendo en cuenta que la utilidad presupuestada no cumple con los gastos proyectados, dado que son superiores, arrojando como resultado perdidas en el ejercicio, por lo cual estos recursos negativos serán asumidos por el patrimonio de la entidad de cobranzas.

Mediante la gestión de cobranza se busca recuperar pagos pendientes de los clientes, implementando estrategias que permitan establecer un método que se adapte a cada caso. Por ello, para poder obtener mejores resultados se busca mejorar las herramientas de gestión de la cartera, para optimizar y agilizar los métodos de cobranza.

Así pues, atendiendo a esta necesidad de reducir tiempos, mejorar el control de la gestión, hacer un seguimiento de las operaciones de cobro, se busca diseñar una herramienta para la optimización del proceso de cartera de la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD SAS.

Este trabajo entonces focaliza en la aplicación instrumental de la Contabilidad de gestión como base para la implementación de esta práctica empresarial, logrando detectar procesos deficientes, entregando mejores resultados para el proceso de la toma de decisiones, analizando al detalle la operación, logrando controlar la eficiencia de la gestión y buscando maximizar la rentabilidad de la empresa.

### 3.1.1. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA

Para hacerlo posible se formula la siguiente pregunta que orienta el desarrollo de la monografía

¿Cómo se puede optimizar el proceso de cobro de cartera de la empresa de Cobranzas y Consultoría MRD SAS usando una herramienta de gestión contable?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El impacto de esta implementación de la herramienta de cobro de cartera permitirá en la organización fortalecer los procesos de cobranza en la organización, con lo cual se permitirá incrementar la recuperación de la cartera morosa y mejorar la gestión empresarial. Además, esto permitirá la identificación de falencias y procesos, optimización de tiempo y automatización de los resultados inherentes a la administración y gestión de cobranza, pues estos son algunos factores que presentan déficit en las empresas en el desarrollo su actividad o negocio.

Por ello, si la herramienta cumple con la función de optimización del cobro, se generarán mayores beneficios económicos para la organización, pues se podrán dirimir las deficiencias administrativas y contables por la carencia de un sistema eficiente para la empresa Cobranzas y Consultoría MRD SAS, lo que conlleva que los resultados no sean tratados en forma correcta en cuanto a rentabilidad y toma de decisiones. Con base en esto, este trabajo busca diseñar una herramienta que permita sistematizar el cobro de cartera e información contable y financiera de la empresa.

Así mismo este trabajo de monografía presenta los resultados que permiten a la UNIAGRARIA hacer parte de los procesos de fortalecimiento organizacional de una microempresa y que mejora las posibilidades de gestión de información contable para garantizar la sostenibilidad del negocio en marcha.

Este trabajo pretende cumplir con los requisitos de grado de la Fundación Universitaria Agraria de Colombia, para obtener el título de Contadores Públicos.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una herramienta que permita optimizar el proceso del cobro de cartera de la empresa Cobranzas y Consultoría MRD SAS.

#### **5.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar las condiciones del sistema de información de gestión de cartera de la empresa Cobranzas y Consultoría MRD SAS.
- Elaborar un diseño de herramienta que optimice el proceso de la cartera, garantizando la mejora en la ejecución del proceso
- Presentar los resultados de la prueba piloto de la incorporación de la herramienta de optimización de procesos de cobro.

## **6. MARCO REFERENCIAL**

### **6.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

La contabilidad de gestión busca obtener información sobre los procesos internos que posibilitan la operación de los sistemas de información, incluyendo el sistema de información contable, esto con la intención de orientar las actividades para encontrar acciones estratégicas que optimicen los procesos organizacionales y resulten en el aumento de la rentabilidad del negocio en marcha.

Dada la cantidad de información que se maneja en las organizaciones, el riesgo de pérdida de la información y los datos de los procesos aumenta cuando no se cuenta con salvaguardas del sistema de información, o cuando el control de la información recae sobre diversas áreas de la organización que imposibilitan la gestión; por eso es importante lograr definir reglas y procesos que regulen el manejo de la información.

**GESTIÓN DE CARTERA.** Hace referencia al control, seguimiento y monitoreo de los activos financieros, para reducir riesgos, generando rentabilidad y reduciendo la oportunidad de pérdida. Es un mecanismo ajustado a una organización que le permitirá evaluar, realizar un seguimiento y ejercer un control sobre las cuentas por cobrar con el objetivo de garantizar los pagos previamente

suscritos y que realicen la cancelación de acuerdo con lo estipulado de una manera oportuna y efectiva (Palacios,2020).

Este proceso requiere realizar un registro previo con la información del estado de la cartera el cual le permita aplicar una clasificación (instruida por la legislación actual) de las cuentas, basados en su antigüedad o morosidad definiendo tres categorías con referencia a su estado de tal forma que se logre identificar su riesgo.

Habitualmente, la clasificación de mora para una entidad cuya actividad económica no provenga directamente de la colocación de créditos o cuyo de volumen de transacciones no represente un riesgo significativo para el objeto social de la organización, se puede definir de la siguiente forma: Se considera cartera corriente a la cartera cuya mora no sea superior a 30 días, la cartera vencida se encuentra en un rango de 30 a 60 días, y las cuentas de difícil cobro se manejan plazos de más de 90 días (Ramos, Mendoza y Fernández, 2018).

La clasificación de mora para una entidad cuya actividad económica provenga directamente de la colocación de créditos o cuyo de volumen de transacciones represente un riesgo significativo para el objeto social de la organización, se establece de acuerdo con las consideraciones que de la Superintendencia de Economía Solidaria (2021) para la calificación y deterioro de la cartera.

PARÁMETROS SOBRE LA CALIFICACIÓN DE RIESGO DE LOS CRÉDITOS: Las operaciones crediticias deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo, según corresponda:

- Categoría A o “riesgo normal”
- Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”
- Categoría C o “riesgo apreciable”
- Categoría D o “riesgo significativo”
- Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

Entendiendo que la cartera es la columna sobre la cual se deriva la liquidez de una organización, y convierte en un componente vital para fijar o ejecutar un flujo de efectivo, por esta razón se vuelve fundamental comprender de manera más sencilla los conceptos que nos permitan dar un manejo adecuado del proceso.

ROTACIÓN: Es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar pueden llegar a convertirse en efectivo o el tiempo que la empresa tarda en cobrar la cartera a sus clientes (Ramos, Mendoza, Fernández, 2018).

ANTIGÜEDAD: Se refiere al tiempo que presenta una cartera en su estado corriente, vencida o de difícil cobro y su participación porcentual o absoluta en los estándares de riesgo.

Esta métrica nos proporciona información sobre el tiempo promedio que tardan los clientes en pagar sus facturas, adicional nos permite identificar y realizar un historial (histórico) de los hábitos de pago.

PERFILACION DE CLIENTE: Sabemos que, al momento de otorgar, transferir o financiar una cartera esto puede significar un alto riesgo para la organización, por tal razón es necesario vigilar la concentración o en qué medida esta colocación cumple con el objetivo de satisfacer las necesidades en algunos clientes, debido a esto debemos tener en cuenta varios aspectos:

- a) Grado de vulnerabilidad del cliente
- b) Objetivo de la colocación o inversión
- c) Nicho a beneficiar
- d) Histórico de pago

ACTIVO FINANCIERO, es un activo intangible que representa un derecho legal sobre una cantidad de dinero. En términos de BBVA (2023) un activo financiero se define como títulos o anotaciones contables que otorgan al comprador el derecho a recibir un ingreso futuro procedente del vendedor.

Los activos financieros pueden ser emitidos por entidades económicas (empresas, comunidades autónomas, gobiernos...) y no suelen poseer un valor físico, como sí ocurre con los activos reales (como pueden ser un coche o una casa).

La característica principal de un activo financiero es su liquidez y su capacidad de transformarse en dinero efectivo sin devaluarse.

Otra particularidad es el riesgo en el que se encuentra inmerso el activo financiero, se determina con base en las garantías que ofrece el emisor y por su capacidad de emisión.

La última condición del activo financiero es su rentabilidad la cual se obtiene como compensación por asumir el riesgo al momento de ceder su dinero, el comprador obtiene un interés.

SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE, es el conjunto de métodos, instrucciones y reglas que permiten generar un procesamiento, análisis e interpretación de los datos y los recursos disponibles de una organización con el objetivo de facilitar la toma de decisiones. Un sistema de información potencializa los aportes que brinda la contabilidad, y se establece como mecanismo generador de información relevante y trascendental para toda compañía.

La información que administra cualquier entidad sin importar su tamaño puede llegar a ser irrelevante para la toma de decisiones, si esta no se encuentra bajo un orden o estructura que facilite la oportuna obtención y simplicidad de los datos

Un sistema de información contable resultara convirtiéndose en una herramienta pilar que permitirá planificar, gestionar y evaluar cada uno de los procesos que intervenga o intermedie basados en información interna de la compañía como de la situación que este enfrentando el mercado en que ésta se desenvuelve.

Para que un sistema de información contable pueda satisfacer el requerimiento de la organización, debe interpretar de manera clara las variables que puedan afectar el resultado adicional debe permitir reconocer el origen de una causa. Esto significa que estos sistemas procuren realizar las actualizaciones, y mantenerse en paralelo con los cambios del entorno en tiempo real.

MODELO CONTABLE, son parámetros que se fijan para explicar la información contable, el estado y los activos financieros que plantean una idea fiable sobre desarrollo económico de una empresa, su crecimiento y realidad patrimonial, determinando la valuación de éste.

Basado en la descripción del capital a mantener, los criterios de medición y la unidad de medida; se hace la estructuración de este modelo, entregando una realidad patrimonial y la evolución de la empresa.

Es la herramienta de trabajo por la cual se intenta representar hechos reales de la empresa y así poder analizar su comportamiento, representando la situación

patrimonial, económica y financiera de la entidad y la evolución, siendo útil para la toma de decisiones.

PROCESO DE COBRO, es el proceso formal que se realiza para tramitar la reclamación de una obligación pendiente de pago.

En cuanto al proceso de cobro que realiza una entidad de cobranzas, se entiende como una instancia de naturaleza pre jurídica en la que se pretende establecer un contacto con los deudores y a su vez un seguimiento en el cual se debe tener en cuenta no solo los deberes sino además los derechos de los deudores morosos.

Es importante conocer la estructura para el otorgamiento de un crédito debido a que de esta estructura se pueden determinar quién se convertirá en un deudor moroso así mismo puede definir el éxito de cobro o la anulación de este por carencia de algunos elementos.

La estructura comprende los siguientes elementos:

1. Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
2. Otorgante del Crédito (Acreedores)
3. Títulos valor a cobrar: Facturas, letras, pagares.
4. Garantías Reales o Prendarias

5. Tasa de Interés Pactada
6. Monto del Crédito
7. Plazos y modalidad de pago

Esta estructura no solo permite definir si existirá un resultado prospero, por el contrario, nos ayudará a definir las políticas o el reglamento para el otorgamiento de crédito, diseñara los lineamientos para un posible proceso de cobro de cartera morosa adicional nos permitirá proyectar datos, valores, tiempos, cifras, porcentajes entre otros, los cuales afectaran el flujo de efectivo, liquidez y rentabilidad a corto, mediano y largo plazo.

Basado en lo comentado anteriormente, podemos caracterizar o definir los elementos de manera detallada con su implicación e importación al proceso.

1. Solicitante del Crédito (Clientes deudores): Es toda aquella persona natural o jurídica que funja en calidad propia o en representación de una organización legalmente constituida, quien requiere la utilización de alguno de los servicios de préstamo.

2. Otorgante del Crédito (Acreedores): Es toda persona natural o jurídica que ha hecho un préstamo o ha entregado un bien a otra persona (el deudor) a cambio de un pago por parte de esta (Banco Santander, 2023).

3. Títulos valor a cobrar: Facturas, letras, pagares: Son documentos necesarios para acreditar, legitimar o reconocer la existencia contractual de una obligación o un compromiso entre las partes. Estos pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación y de tradición o representativos de mercancías (Artículo 619, decreto 410 de 1971).

4. Garantías Reales o Prendarias: Son figuras contractuales creadas para que el deudor otorgue o constituya garantías a favor del acreedor, de manera que, en caso de impago, este se respalde o se pague con el bien hipotecado o prendado.

5. Tasa de Interés Pactada: Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero. Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje producto de la operación que se esté realizando.

Para este elemento, no necesariamente aplica siempre el máximo porcentaje de interés (conocido como tasa máxima de usura) estipulado por el gobierno, sino que, por el contrario, este podrá ser definido por la entidad siempre y cuando se fije por debajo de la tasa máxima de usura y a su vez beneficie al tomador del préstamo.

6. Monto del Crédito: El monto de crédito es la suma total de dinero que la institución financiera te está prestando y que tendrás que devolver dentro de un plazo determinado pagando una cantidad de intereses. (BBVA, 2023)

Para este elemento, también aplicaran varias alternativas previamente definidas por cada entidad en su política o reglamento de crédito. Habitualmente, las instituciones financieras establecen como tope máximo de cupo de crédito el valor que pueda ser cubierto mediante el 50% de los ingresos en tiempo no mayor a 60 meses (5 años) y para las entidades solidarias se basan en el valor ahorrado o en el salario, en ambos casos la capacidad de pago definirá el tope máximo monto a desembolsar salvo para líneas de crédito de tipo hipotecario

7. Plazos y modalidad de pago: Es el periodo de tiempo con el que cuentan los clientes para pagar un producto o préstamo. Los plazos están definidos directamente por el monto, tipo de crédito y riesgo.

Con estos lineamientos, podemos dilucidar el concepto de riesgo y que implicaciones podrían tener sino se cumplen a cabalidad. Puesto que, pasar por alto una condición de estas puede traer consecuencias negativas relevantes para el desarrollo de la actividad comercial.

## 6.2. MARCO LEGAL

Tabla 1 Marco legal procesos de cobro

Norma	Temas	Resumen
<b>Ley 1527 de 2012 (Vigente)</b>	Libranza o descuento directo.	En esta ley se establece y regulan las condiciones para que cualquier persona natural quien perciba un salario, o que cuente con un contrato por prestación de servicios, podrá realizar la solicitud de servicios financieros, o también podrá adquirir bienes o productos a una cooperativa, o fondo de empleados, los cuales deberán ser acreditados o respaldados con su salario, pagos u acreencias laborales a las que tenga derecho o incluyendo la pensión, siempre y cuando exista autorización de descuento otorgada al empleador o a la entidad que haga sus veces de empleador, quien estará

Norma	Temas	Resumen
<b>Ley 2157 de 2021 (Vigente hasta 2022)</b>	Borrón y Cuenta Nueva	obligado a girar los dineros directamente a la entidad operadora o solicitante.
<b>Ley 1328 de 2009</b>	Régimen de Protección al Consumidor Financiero	La presente ley tiene por objeto modificar el periodo de transición para la extinción de las deudas con entidades financieras que permita el retiro del dato negativo de los historiales crediticios.  Esta Ley tiene como objetivo al establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Norma	Temas	Resumen
<b>Ley 1266 de 2008</b>	Ley de Habeas Data	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

---

Fuente: Elaboración propia

### 6.3. ESTADO DEL ARTE

Tabla 2 Ficha No. 1 Castaño, M.

TÍTULO	<b>DISEÑO DE UN MODELO QUE PERMITA DISMINUIR INOPORTUNIDAD DE INFORMES Y DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE CARTERA</b>
AUTOR	Mary Luz Castaño Acevedo
RESUMEN	<p>En una entidad con alto volumen de facturación y múltiples contratos, es esencial contar con procesos bien definidos. Esto implica un seguimiento riguroso de los pagos y la depuración de registros. El objetivo es determinar el monto pendiente de pago y desarrollar estrategias para su cancelación.</p> <p>El proceso actual de gestión de cartera requiere mucho tiempo debido a la consolidación de datos de diversas fuentes. Esto conlleva el riesgo de pérdida de información o errores si no se manejan adecuadamente las hojas de cálculo de Excel. La gestión efectiva de cartera se basa en el análisis de información confiable y oportuna.</p> <p>Este trabajo propone desarrollar un sistema de información que unifique estos procesos, permitiendo un acceso en línea a la información y optimizando el tiempo empleado. Esto facilitaría una</p>

---

gestión más eficiente de la cartera de clientes y un seguimiento preciso de los pagos.

UTILIDAD DEL TRABAJO

El correcto manejo de la información garantiza un punto de partida clave para ayudar a optimizar los tiempos en la gestión de toda la operación. Es esencial dar importancia a mejorar el proceso, reducir la operatividad y permitir el trabajo en línea con la información, especialmente en caso de cambios en el personal que maneja la información en el futuro. Lograr tener el historial en línea de toda la gestión y de esta forma no tener reprocesos; todo lo contrario, agilizar el proceso sin perder información valiosa para obtener mejores resultados.

---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3, Ficha No. 2 Moreira,J

---

TÍTULO	<b>DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL</b>
AUTOR	JEAN CARLOS MOREIRA LÓPEZ
RESUMEN	<p>Durante una auditoría al departamento de postgrados, se recopiló información para identificar y describir los procesos. Estos procesos se dividieron por áreas departamentales después de su definición. Luego, se identificaron indicadores de gestión que permiten medir la eficiencia, economía, efectividad e impacto de los objetivos organizacionales.</p> <p>Se diseñó un Sistema de Información Gerencial para el Departamento de Postgrados (SIGP) basado en la metodología de prototipado. Este sistema ayuda a la administración a tomar decisiones eficaces al proporcionar información ágil y necesaria.</p> <p>El SIGP ahorra recursos como mano de obra y tiempo al automatizar la elaboración de reportes. También cumple con los requisitos de la dirección y administración del departamento, ofreciendo análisis basados en indicadores.</p>

---

---

UTILIDAD DEL TRABAJO En general, contar con un sistema de información es esencial para cualquier negocio, independientemente de su tamaño o antigüedad, ya que permite analizar datos de manera eficiente y tomar decisiones informadas.

---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4, Ficha No. 3 Rodriguez, A.

TÍTULO	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CARTERA</b>
AUTOR	ANTONIO RODRIGUEZ BEJARANO
RESUMEN	<p>Para la gestión de cartera se realiza el registro, monitoreo y seguimiento de la información con la cuenta para la empresa.</p> <p>Un enfoque efectivo en la gestión de cartera puede ayudar a reducir los riesgos de impago, mejorar el ciclo de efectivo y mantener relaciones sólidas con los clientes. Por lo tanto, es una práctica importante en la administración financiera empresarial.</p>
UTILIDAD DEL TRABAJO	<p>La recolección de la información de manera correcta permite que la empresa cuente con una herramienta de control y seguimiento. De esta manera se tiene una base para poder empezar a trabajar en línea con la gestión que se realiza, ayudando a optimizar tiempos, reduciendo riesgos de pérdida de la información y/o que se pierda gestión realizada.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5, Ficha No. 4 Calle, G. Narváez, C. Erazo, J.

TÍTULO	<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA AUSTROSEGURIDAD CÍA. LTDA.</b>
AUTOR	Germán Oswaldo Calle-Álvarez ,Cecilia Ivonne Narváez-Zurita, Juan Carlos Erazo-Álvarez
RESUMEN	El sistema de control interno en los procesos administrativos y financieros de las empresas está determinado por normativas establecidas por cada empresa, es responsabilidad la gerencia orientar las actividades que posibiliten su esquematización, ejecución y garantice su funcionamiento. El objetivo de esta investigación fue evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de Austroseguridad Cía.
UTILIDAD DEL TRABAJO	Basándonos en la recolección de la información y los hallazgos encontrados logramos identificar los riesgos que estaba presentando la empresa, de esta manera poder plantear las recomendaciones y tener la base para la creación de la herramienta, que nos permitiera cumplir con los objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6, Ficha No. 5 Vasquez, M.

TÍTULO	<b>PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE GESTIÓN DEL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE COBRO DE REFINANCIA COLOMBIA</b>
AUTOR	MANUEL FRANCISCO VASQUEZ ALEMAN
RESUMEN	El propósito de este trabajo fue evaluar la eficiencia de los procesos actuales e identificar las demoras e ineficiencias en los procesos de gestión de servicio al cliente y el área comercial, esto debido al incremento de PQRS y baja productividad de los asesores comerciales. Con esto determinar las causas que generan las demoras en cada proceso o el exceso de actividades que se tienen en cada una de las áreas, con el fin de buscar una visión más amplia a nivel organizacional.
UTILIDAD DEL TRABAJO	En la búsqueda de una mejora continua para la empresa y buscando optimizar los procesos, garantizando un servicio de calidad y comunicación con el cliente, se empieza a medir la productividad, encontrando debilidades en el proceso. El objetivo es lograr optimizar los procesos, los tiempos de respuesta, brindando al cliente la confiabilidad en el proceso y facilitando el seguimiento de la información a la empresa.

Fuente: Elaboración propia

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta monografía es el resultado de una práctica profesional en la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD S.A.S.

El trabajo se desarrolla bajo una perspectiva metodológica mixta que hace uso del enfoque del estudio de caso, para Yin quien es considerado como uno de los principales representantes de la investigación a través de estudio de caso, señala que este se refiere a una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes (Ramon, 2017).

En esta práctica empresarial y basándonos en el uso de la herramienta que se enfoca en el análisis matemático, entregando resultados que describen, explican y predicen la situación de la empresa a través de datos numéricos, que hacen posible considerar una estabilidad temporal de empresa dada su actividad principal.

Además, Robert Yin indica que la orientación de la pregunta de investigación qué o cómo puede dar respuesta ya sea al explicar, describir o explorar eventos en el contexto diario en que ellos ocurren (Ramon, 2017). Yin establece también tres tipos de estudio de casos cada uno de acuerdo con su propósito:

1. Exploratorio
2. Descriptivo
3. Explicativo

En este caso, establecemos como enfoque de investigación de tipo descriptivo, debido a que es el método más cercano para satisfacer nuestro objetivo, realizamos esta práctica profesional basados en las características e información que recolectemos con datos reales obtenidos del proceso de cobranza.

Los estudios cualitativos son más amigables de adaptarse al estudio de caso generalmente, por tratarse de temas que son únicos y que tienen determinadas características que ameritan un estudio profundo y un acercamiento más real del contexto donde se desarrolla el fenómeno a investigar.

### **Fuentes de la información**

Este trabajo utiliza primordialmente fuentes primarias de la información, dado que estas son las que se obtienen directamente del objeto de estudio, por tanto, se utilizan de la persona directa que tiene el conocimiento del manejo de la información, reportes de cartera, bases de datos, reportes de calificación de cartera.

Primarias: son aquellas que nos dan una información nueva u original, que no ha sido recogida o recopilada de antemano. Esta hace referencia a toda la información de cobro de cartera que se recopila de la actividad de la organización.

Secundarias: son aquellas que, por el contrario, no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar qué fuente o documento nos la puede proporcionar, es decir, nos facilitan la localización e identificación de los documentos. No contienen información acabada, siempre remiten a documentos primarios. Son bibliografías, catálogos, bases de datos, etc. Principalmente se trata de la información que se incluye en monografías o publicaciones seriadas (libros y revistas), y sus partes, como los capítulos, artículos, etc. De ellas obtenemos directamente la información (Social, 2012).

Se puede mencionar que dicha investigación da las pautas para que el investigador analice las diferentes fuentes de información que posee y de esa manera poder recopilar y analizar lo que posee para ofrecer las futuras conclusiones o recomendaciones.

Permite evaluar a la empresa especialmente en el área de crédito y cobranza e identificar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de actividades, objeto y persona.

Estas características sirven para evaluar el riesgo de la empresa y describirlo tal como se produce en la realidad en un tiempo y espacio determinado.

Recopilando esta información se cuenta con el punto de partida, donde se evidenció que la empresa requería un planteamiento en su forma de trabajo que permitiera optimizar tiempos y procesos para obtener mejores resultados al final del ejercicio.

### **Análisis de la información**

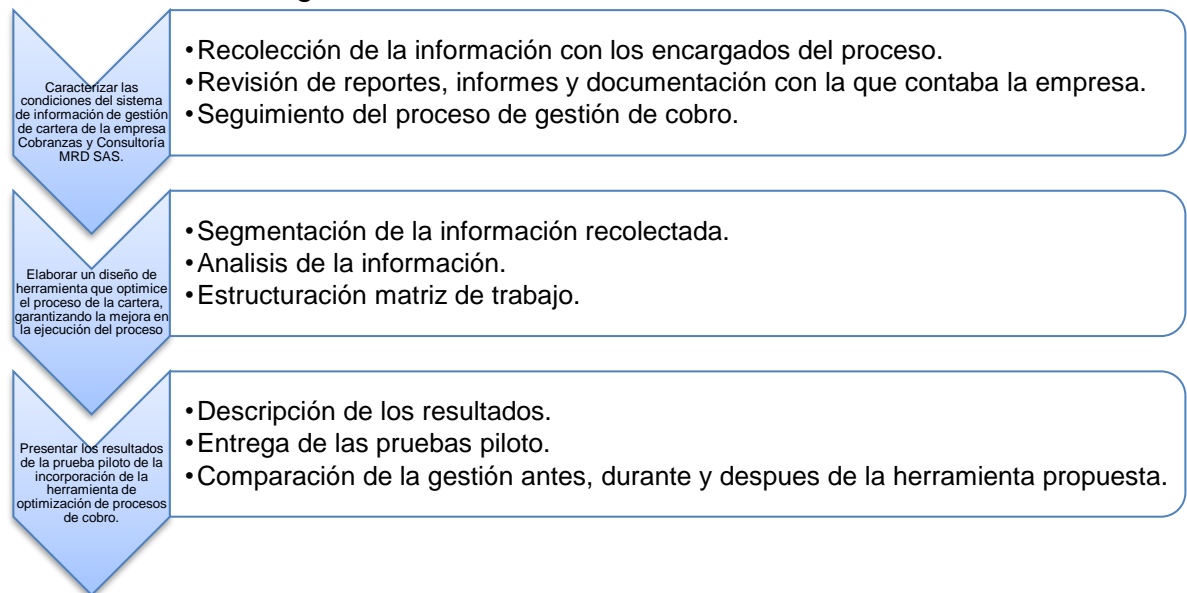
El análisis es mayoritariamente cuantitativo y utiliza la revisión documental para dar cuenta de la información inicial con la que cuenta la empresa, encontrando de diferentes fuentes y permitiendo analizar, revisar, recopilar y extraer la información necesaria para iniciar la propuesta de este trabajo de grado.

“La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (Arias, 2012, p. 27).

Por otra parte, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis que han sido establecidas previamente, la mayor confianza la tiene en la medición numérica y frecuente el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Monge, 2010).

Para desarrollar esta monografía se utilizarán tres etapas de desarrollo (Figura 1), la primera es caracterizar las condiciones del sistema de información, segundo, la elaboración del diseño de una herramienta y tercero la presentación de los resultados de la aplicación.

*Figura 1 Fases de la investigación*



Fuente: Elaboración propia

## **8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **8.1. CONDICIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE CARTERA DE LA EMPRESA COBRANZAS Y CONSULTORÍA MRD SAS.**

#### **8.1.1. Descripción de la organización**

La empresa Cobranzas y Consultoría MRD SAS es una empresa de servicios, presenta un portafolio diseñado y estructurado para respaldar los procesos de cobro del sector solidario y propiedad horizontal con enfoque en la transformación de herramientas tecnológicas en la ejecución de un cobro efectivo.

Este negocio surge en el momento que debieron activarse los protocolos de contingencia (a raíz de la crisis económica por pandemia) ordenados por la Ley. Inicialmente los clientes no eran suficientes, estos mostraban cifras negativas alarmantes y pérdidas en sus estados financieros mensuales, por la incapacidad de realizar efectivamente sus procesos de cobro.

Por ello, la empresa tuvo un acercamiento con los clientes a través de asesorías legales desde el año 2020 (segundo semestre) hasta la formalización de la empresa en agosto del 2021. Además, esta empresa tiene presencia principal en Bogotá debido a la mayor oferta de este mercado, creada con el propósito obtener

una consolidación en el sector y poder implementar las nuevas estrategias de cobranza basados en la detección de los malos comportamientos de pago y las pésimas costumbres financieras, ayudados por las nuevas herramientas tecnológicas que estaban entrando en el mercado colombiano y de las cuales solo estaban disponibles para quienes presentaran mayor musculo financiero o respaldo económico.

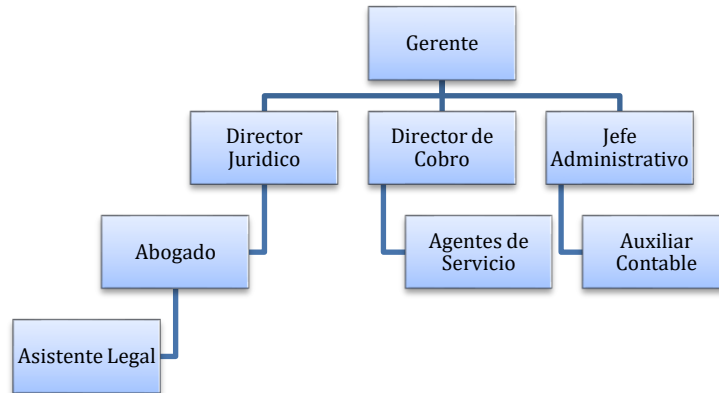
De acuerdo con la normativa expedida para el año 2020 y 2021, se presentaban fallas y restricciones para ejecutar procesos de cobro. Adicionalmente, que estos fueran suficientemente efectivos, por ejemplo, en cuanto a las notificaciones físicas perdieron su efectividad debido a que la persona se negaba a recibirlas teniendo en cuenta que podía encontrarse expuesto al contacto con el encargado de la mensajería. Por tal razón, se evaluó la posibilidad de contratar el servicio de mensajería electrónica certificada donde se estudió detenidamente el presupuesto, la proyección que debía presentar la empresa y la liquidez que debía tener para asumir la inversión.

A raíz de esta necesidad, nace la idea de diseñar una herramienta que permita obtener, controlar y ejecutar informes básicos para la toma de decisiones, donde se demuestre las cifras de retorno de la inversión o cualquier otro dato que facilite la comprensión del estado actual de la organización.

La empresa cuenta con una estructura de microempresa, definida por los lineamientos comerciales, y así mismo se gestiona con una planta de personal de 8

personas en total y se organiza como se detalla en la Figura 2, Estructura OrganizacionalFigura 2.

Figura 2, Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración Propia

Así mismo, tiene un esquema organizacional delimitado por su misión, visión y valores, definidos a continuación.

### 8.1.2. Misión

Somos una empresa especializada en la gestión profesional e integral de cobranza, garantizando seguridad en la información, brindando soluciones a nuestros clientes.

### 8.1.3. Visión

Ser reconocidos como una de las mejores empresas de cobranza, líderes en eficacia al servicio de nuestros clientes, brindando la mejor gestión, atención basados en nuestros principios y valores.

#### **8.1.4. Valores Corporativos**

Los valores corporativos de la empresa son Seguridad, colaboración, trabajo en equipo, practicar el trato respetuoso, responsabilidad social.

Realizando el diagnóstico de la empresa, para conocer cuál era su situación realizamos la matriz DOFA (*Tabla 7*), donde identificamos debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, buscando tener información clara para la toma de decisiones.

### 8.1.5. Matriz DOFA

Tabla 7 Matriz DOFA empresa Cobranzas y Consultoría MRD S.A.S.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>Conocimiento en el mercado                      La empresa cuenta con el personal capacitado                      Estrategias de recaudo de cartera                      Gran número de clientes                      Asesoría financiera y tributaria constante</p>	<p>Perdida de información del cliente y/o información errónea                      No contar con un sistema de información.                      Personal no capacitado                      Poco control sobre deudores                      Poca seguridad de la información de la cliente obtenida</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>Prestar un servicio de calidad                      Capacitar al personal                      Expansión a nuevos mercados                      Estrategias de recaudo de cartera.                      Nueva herramienta para el manejo de la información</p>	<p>Capacitación constante al personal                      Actualización de la normatividad</p>	<p>Evaluar la mejor manera del manejo de la información                      Garantizar la información suministrada</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>Baja capacidad de pago del cliente                      Falta de información del cliente                      Aumento en los niveles de endeudamiento                      Incremento en la competencia                      Cultura del no pago</p>	<p>Buscar estrategias de recuperación de cartera                      Brindar acuerdos de pago a los clientes</p>	<p>Evaluar y establecer políticas de cobranza que incentiven a los clientes                      Compromiso del buen manejo de la información</p>

La Tabla 7 detalla las debilidades de la organización diagnosticadas al inicio de las operaciones, una de ellas es la pérdida de la información y/o la información errónea, donde no se contaba con una fuente confiable de la información para hacer seguimiento efectivo a su administración de cartera.

Este emprendimiento inició con el objetivo de brindar un acompañamiento a los clientes esperanzados que con esta alianza pudiesen catapultar la instancia de cobro, recuperar su cartera en mora y volver a sus niveles de liquidez acostumbrados y conservar principios contables de negocio en marcha.

La empresa no contaba con los recursos económicos necesarios para implementar un herramienta o sistema que facilitara la agrupación de todos los datos suministrados por los clientes, adicionalmente las practicas se desarrollaban de manera física e individual y se trataban cada uno de los casos de acuerdo con sus características o situación, lo que no permitía establecer los campos de acción ni planes de trabajo para contra restar las falencias que afectaban el proceso.

El proceso inicia cuando se recibe la documentación para ejecutar el cobro, el cliente entregaba una carpeta con los anexos necesarios para la interposición de cada cuenta por cobrar, pero debido al protocolo sanitario por pandemia se canceló la transmisión y entrega de esta documentación en físico, planteando la primera necesidad para la organización.

El cambio de modalidad de trabajo trajo con si otra incógnita que para la organización era fundamental sortear para poder dar continuidad a su objeto social. De acuerdo con el volumen de documentación física y la confidencialidad de esta, tornaba el manejo de los archivos más complicado debido a que se debía garantizar su preservación, protección y correcta disposición, imposibilitando poder transportarla y almacenarla.

También, la empresa requería evidenciar en tiempo real qué gestión se estaba llevando a cabo con cada uno de los casos, debido a que no se podía visualizar de manera presencial cada una de las tareas ejecutadas o designadas a cada colaborador, tampoco garantizaba contar con una centralización de los datos, no se simplificaban las tareas que se encontraban inmersos al momento de ejecutar la operación.

La organización también enfrentaba otro inconveniente al momento de recopilar la información para la presentación de informes a clientes, consolidación de tareas, evaluación de metas y estándares de calidad, también la dificultad para interpretar los datos y determinar la etapa, la evolución, retraso de los estos tomaban más tiempo de lo esperado.

La debilidad más grande que se encontró en el estudio del caso y la recolección de la información, fue el poco control que se tenía sobre la información,

el seguimiento de cada caso se perdía, haciendo que el empleado que continua con el proceso se viera obligado a volver a iniciar la gestión, ya que no se contaba con un historial de la gestión realizada, no se tenía un registro de actualización de la información del cliente; lo cual hacía que los procesos fueran molestos tanto para el empleado como para el cliente.

Por esta razón, la gestión de cobro era más demorada, el proceso se extendía sin obtener resultados a corto plazo, perjudicando al cliente y la empresa; imposibilitando cumplir con el objeto social planteado.

El correcto uso de la información permite a la empresa dar confiabilidad a los clientes del proceso que se está realizando, permitiendo que las dos partes obtengan ganancia, el cliente saldando sus obligaciones en mora y la empresa recuperando la cartera.

Buscando el equilibrio entre las debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas esta práctica empresarial, busca las mejores estrategias del uso de la información realizando la herramienta que aporte al control, seguimiento y monitoreo tanto de la información como de la gestión realizada.

## 8.2. DISEÑO DE HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA CARTERA, GARANTIZANDO LA MEJORA EN LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

En este acápite se presenta la composición de cada uno de los módulos que se encuentran en la herramienta de COBRANZAS CONSULTORÍA MRD S.A.S.

En la primera etapa de desarrollo de la herramienta, se establecieron las principales necesidades de la organización, identificadas en el desarrollo del acápite anterior.

Para esto se diseñó un módulo de entrada “MENÚ” (Figura 3) que le permitiera al usuario de la herramienta identificar las tareas básicas para la puesta en marcha de cada proceso.

Figura 3 Menú principal



Fuente: Elaboración propia

La herramienta cuenta con habilitación e ingreso de servicios según el perfil del usuario. Dependiendo el cargo de la persona en la empresa, así mismo tiene limitaciones en el ingreso de la herramienta ya que cada módulo tiene su parametrización dependiendo las funciones a realizar de cada cargo.

1. El módulo de CONSULTA Y REGISTRO (*Figura 4*) es el principal debido a que de este se derivan la muestra, obtención de información y desarrollo de la actividad de cobro.

Figura 4 Módulo Consulta y Registro

The screenshot shows a web application interface for 'CONSULTA Y REGISTRO'. The header features the logo for 'COBRANZAS Consultoría MRD' and the title 'CONSULTA Y REGISTRO'. The main area contains several input fields for data entry: 'FECHA SOLICITUD' (with the value '17/09/2023'), 'CEDULA', 'FECHA RETIRO', 'CLIENTE', 'NOMBRES COMPLETO', 'CATEGORIA', 'SALDO', 'OBSERVACIONES', and 'TELEFONO'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Limpiar', 'Guardar', and 'Buscar', followed by a right-pointing arrow and a menu icon.

Fuente: Elaboración propia

Se diseñó con el fin primero de centralizar las diferentes bases de datos permitiendo obtener de una manera ágil y sencilla información básica del titular de la obligación, sin la necesidad de indagar cada caso en particular. Esto también

agiliza el proceso de negociación optimizando el tiempo de respuesta, generando confianza entre empresa y cliente del manejo de la información.

a. El módulo de CONSULTA Y REGISTRO (*Figura 5*) despliega una pestaña denominada SOLICITUDES.

Figura 5, Solicitudes

FECHA SOLICITUD	CEDULA	NOMBRES	OBSERVACIONES	CELULAR
10/09/2023	5305	ARDILA GIL DIANA	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO	3208223232
6/05/2023	11240	MENDOZA ALVAREZ HAROLD	SOLICITUD RELACION RETIRO	3203948342
29/04/2022	10123	BERMUDEZ ERICK GIOVANNY	REVISION APLICACIÓN LIQUIDACIÓN	3121262232
29/04/2022	7997	NELSON SALINAS MONTAÑO	APLICACIÓN DE PAGO	3127363432
28/04/2022	10617	PAZ ORBES DANNY	EMISION DE PAZ Y SALVO	3143544423
26/04/2021	11118	ZULUAGA LANDAZURY ANGEL	EVALUACION CONTRA PROPUESTA	3223232332
30/03/2021	8014	COGARIA ERNESTO	EMISION DE PAZ Y SALVO	3213997054
29/03/2021	7127	ATEHORTUA DIDIER	APLICACIÓN DE PAGO	3023067231



Fuente: Elaboración propia

En este módulo, se recopila toda la información que se va obteniendo al momento de procesar los datos que surgen a lo largo del proceso de cobro ejecutado por cada uno de los asesores.

b. Además de la pestaña de SOLICITUDES, se diseñó un mecanismo que permitiera unificar y poder efectuar las diferentes opciones de pago establecidas para cada caso, sus condiciones y proyecciones (*Figura 6*).


Figura 6, Opciones de pago

INFORMACION DEUDOR		TABLA DE AMORTIZACION SILVA ROMERO JHONATHAN							
CEDELA		CUOTA	FECHA PAGO	SALDO INICIAL	CAPITAL	INTERESES	GESTION	CUOTA	SALDO FINAL
NOMBRE		1	7/10/2023	23.139.000	1.515.700	4.284.176	1.449.969	7.250.000	15.889.000
TASA INTERES	3,0198%	2	6/11/2023	15.889.000	664.358	1.877.828	635.546	3.177.800	12.711.200
FECHA RETIRO	6/02/2014	3	6/12/2023	12.711.200	664.358	1.877.828	635.546	3.177.800	9.533.400
FECHA ACTUAL	17/09/2023	4	5/01/2024	9.533.400	664.358	1.877.828	635.546	3.177.800	6.355.600
DIAS MORA	3.510	5	4/02/2024	6.355.600	664.358	1.877.828	635.546	3.177.800	3.177.800
CLIENTE	FONCENCOSUD	6	5/03/2024	3.177.800	664.358	1.877.828	635.546	3.177.800	
CATEGORIA	DEVOLUCION JURIDICO								
CARTERA	CASTIGO								
ESTADO	PRESCRIPCION								
OPCION DE PAGO	PAGOXCOTAS								
% INTERESES	80%								
% GESTION	25%								
CAPITAL	4.837.488								
INTERESES	13.673.319								
GESTION	4.627.702								
TOTAL	23.139.000								
CUOTAS	6								
CUOTA INICIAL	7.250.000								
VALOR CUOTA	3.177.800								

Fuente: Elaboración propia

2. En cuanto al módulo de APLICACIÓN DE PAGOS (Figura 7), este módulo complementa el proceso de unificación de tareas básicas necesarias para dar continuidad a las etapas de cobro.

Figura 7, Módulo Aplicación Pagos



## APLICACIÓN PAGOS

**Fecha Registro**  
17/09/2023

**Cedula**  
[ ]

**Vr. Recaudo**  
[ ]

**Tipo Recaudo**  
Embargo

**Cliente**  
[ ]

**Nombres**  
[ ]

**Fecha Pago**  
[ ]

**Asesor**  
Roberto

**Medio Soporte**  
[ ]

**Modalidad**  
Acuerdo de pago

Buscar Aplicar ➔ ☰

Fuente: Elaboración propia

a. En el módulo de APLICACIÓN DE PAGOS recopila toda la información que se va obteniendo al momento de procesar los pagos que se efectúan diariamente, permitiendo desglosar datos fundamentales del pago para reporte al cliente y elaboración de facturación (*Figura 8*).

Figura 8, Control de pagos

CLIENTE	NIT	CEDULA	NOMBRES	SERVICIO	FECHA NOV.	VR. SERVICIO	NA	TOTAL
FELSAN	860.016.237-9		ROJAS AMOROCHO CARLOS ALBERTO	Investigaciones Laborales	29/08/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FELSAN	860.016.237-9		ROMERO ZAPATA CESAR ALBERTO	Investigaciones Bienes e Inmuebles	17/07/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		CORREDOR URIBE OMAR ALBERTO	Notificaciones Certificadas	13/08/2023	\$ 2.941	\$ 559	\$ 3.500
FONCENCOSUD	830.111.345-3		SALCEDO RAMIREZ JULIO CESAR	Investigaciones Laborales	26/06/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		MONTOYA PINZON JUAN CARLOS	Investigaciones Bienes e Inmuebles	17/07/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		ALVAREZ MALDONADO NESTOR YESID	Investigaciones Laborales	15/06/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONDEAR	830.020.346-1		BERMUDEZ LONDOÑO ERICK GIOVANNY	Investigaciones Bienes e Inmuebles	21/08/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONDEAR	830.020.346-1		MANUARRÉS PALACIO JAIR JOSE	Investigaciones Laborales	6/07/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONDEAR	830.020.346-1		MONTERO PINTO CARLOS ANDRES	Investigaciones Bienes e Inmuebles	2/08/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONDEAR	830.020.346-1		SUAREZ ORTIZ RICHARD SNEIDER	Costas Procesales	1/07/2023	\$ 300.000	\$ 57.000	\$ 357.000

Fuente: Elaboración propia

Este módulo además ayuda a la empresa a identificar el responsable de la gestión, realizar un cálculo de las comisiones obtenidas por el asesor, genera trazabilidad de los canales empleados para la atención. Por último, nos permite gestionar una estadística de las modalidades para cancelar las obligaciones.

b. Además de la base de pago, se diseñó una pestaña que permita ingresar los gastos individuales diarios en los que se incurren para ejecutar el cobro (*Figura 9*).


Figura 9, Control Gastos por gestión

CLIENTE	NIT	CEDULA	NOMBRES	SERVICIO	FECHA NOV.	VR. SERVICIO	IVA	TOTAL
FELSAN	860.016.237-9		ROJAS AMOROCHO CARLOS ALBERTO	Investigaciones Laborales	29/08/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FELSAN	860.016.237-9		ROMERO ZAPATA CESAR ALBERTO	Investigaciones Bienes e Inmuebles	17/07/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		CORREDOR URIBE OMAR ALBERTO	Notificaciones Certificadas	13/08/2023	\$ 2.941	\$ 559	\$ 3.500
FONCENCOSUD	830.111.345-3		SALCEDO RAMIREZ JULIO CESAR	Investigaciones Laborales	26/06/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		MONTOYA PINZON JUAN CARLOS	Investigaciones Bienes e Inmuebles	17/07/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONCENCOSUD	830.111.345-3		ALVAREZ MALDONADO NESTOR YESID	Investigaciones Laborales	15/06/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONDEAR	830.020.346-1		BERMUDEZ LONDOÑO ERICK GIOVANNY	Investigaciones Bienes e Inmuebles	21/08/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONDEAR	830.020.346-1		MANJARRES PALACIO JAIR JOSE	Investigaciones Laborales	6/07/2023	\$ 42.017	\$ 7.983	\$ 50.000
FONDEAR	830.020.346-1		MONTERO PINTO CARLOS ANDRES	Investigaciones Bienes e Inmuebles	2/08/2023	\$ 67.227	\$ 12.773	\$ 80.000
FONDEAR	830.020.346-1		SUAREZ ORTIZ RICHARD SNEIDER	Costas Procesales	1/07/2023	\$ 300.000	\$ 57.000	\$ 357.000

Fuente: Elaboración propia

3. De acuerdo con los datos almacenados en el módulo de APLICACIÓN DE PAGOS, dan paso para el módulo de FACTURACION el cual permite unificar y registrar los datos necesarios para la elaboración de los datos para emitir la factura final al cliente (Figura 10).

Figura 10, Módulo Facturación



**COBRANZAS**  
Consultoría MRD  
Expertos en cobranzas de negociación

**COBRANZAS Y CONSULTORÍA MRD**  
NIT 901.414.011-7  
RESOLUCION DE FACTURACION 18763001713350 del 15/11/2019  
NUMERACION AUTORIZADA 1-500 REGIMEN COMUN

Señor(es): FONDO DE EMPLEADOS DE LADRILLERA SANTAFE Y EMPRESAS ANEXAS SIGLA FELSAN  
 Ni: 860.016.237-9  
 Telefono: 7414030  
 Direccion: Cr. 14 N°64 A – 70 SUR  
 E-mail: enrieto@santafe.com.co  
 Ciudad: Bogotá D.C.

**FACTURA DE VENTA**  
N°

Item	Descripción	Cant.	Vr. Recaudo	Vr. Honorarios	Impuestos	Columna1
001	Recaudo de Cartera	0	\$ -	\$ -	19%	\$ -
002	Notificaciones Certificadas	0	\$ -	\$ 2.941	19%	\$ -
003	Investigaciones Laborales	1	\$ -	\$ 42.017	19%	\$ 42.017
004	Investigaciones Bienes e Inmuebles	1	\$ -	\$ 67.227	19%	\$ 67.227
005	Costas Procesales	0	\$ -	\$ 300.000	0%	\$ -
006	Resembolso Gastos	0	\$ -	\$ -	0%	\$ -
<b>Sub Total</b>						\$ 109.244
<b>Iva</b>						\$ 13.838
<b>Total</b>						\$ 123.081

Sírvase pagar en la cuenta: **Banco de Davivienda 0089-0079-2790 (Ahorros)**

Ley 1231 de 2008 "Artículo 2. acepta de manera expresa el contenido de la factura. ARTICULO 86 Ley 1676 de 2013 La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento.

Guardar

Generar PDF

☰

➔

Fuente: Elaboración propia

a. En el módulo de FACTURACION se despliega una pestaña donde se almacena todas las facturas generadas, facilitando el reconocimiento de los saldos por cliente adicional permite realizar proyección con base en los cobros efectuados (Figura 11).

Figura 11, Historial Facturación

FACTURA	CLIENTE	NT	SUBTOTAL	IVA	TOTAL	SOPORTE
501	FONDO DE EMPLEADOS DE LADRILLERA SANTAFE Y EMPRESAS ANEXAS SIGLA FELSAN	860.016.237-9	\$ 109.244	\$ 13.838	\$ 123.081	Enviado
500	FONDO DE EMPLEADOS DE CENCOSUD COLOMBIA S.A. SIGLA FONCENCOSUD	830.111.345-3	\$ 246.381	\$ 31.208	\$ 277.590	Aceptado



Fuente: Elaboración propia

4. En el módulo de CREACION DE CLIENTES permite generar un reconocimiento, registro y control de los clientes quienes contratan los servicios de la organización desarrollo de la actividad de cobro (Figura 12).

Figura 12, Módulo creación cliente



**COBRANZAS**  
Consultoría MRD  
Expertos en Soluciones de Migración

## CREACIÓN CLIENTES

**Razon Social**

**Nit**

**Sigla**

**Correo Electronico**

**Telefono**

**Direccion**



Fuente: Elaboración propia

a. El módulo permite almacenar y gestionar la base datos de los clientes y permitirá agregar clientes futuros que contraten los servicios de la organización para llevar a cabo su proceso de recaudo de cartera morosa (Figura 13).

Figura 13, Base de datos clientes

RAZON SOCIAL	SIGLA	NIT	TELEFONO	EXT	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	CIUDAD
FONDO DE EMPLEADOS DE CENCOSUD COLOMBIA S.A. SIGLA FONCENCOSUD	FONCENCOSUD	830.111.345-3	6579797	62280	Av. 9 No. 125-30	sindycarolina.perdomo@cencosud.com.co	Bogotá D.C.
FONDO DE EMPLEADOS DE LADRILLERA SANTA FE Y EMPRESAS ANEXAS SIGLA FELSAN	FELSAN	860.016.237-9	7414030		Cr. 14 N°64 A - 70 SUR	enieta@santafe.com.co	Bogotá D.C.
CONJUNTO RESIDENCIAL LA ROTANA PH	LA ROTANA	900.386.762-5	3124242733		CRA 114a #77-20	admonlarotana2012@yahoo.com	Bogotá D.C.



Fuente: Elaboración propia

5. Se desarrolló un módulo NOMINA para llevar control sobre los valores adeudados a los empleados por concepto de sus acreencias laborales, lo que permite al administrador poder registrar y reportar de manera sencilla y práctica la información a cancelar y reportar a la Dian de acuerdo con su requerimiento de nómina electrónica (Figura 14).

Figura 14, Módulo Nómina

PERIODO DEL 01 AL 15 DE ENERO DE 2021				INGRESOS							DEDUCCIONES A TRABAJADORES					TOTAL PAGO		
CEDULA	NOMBRE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	SALARIO BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	BONIFICACION	DIAS TRAB.	SALARIO	AUXILIO TRANSPORTEZ	VALOR BONIFICACION	COMISION	TOTAL DEVENGADO	APORTE EPS (%)	APORTE PENSION (%)	PRESTAMOS/ ANTICIPOS	OTROS DESCUENTOS	TOTAL DCTO TRABAJADOR	TOTAL PAGO
11.111.111	EMPLEADO 1	1/01/2021	15/01/2021	908.526	\$ 106.454	\$ 633.046	15	\$ 454.283	\$ 53.227	\$ 316.523	\$ 252.125	\$ 1.076.138	\$ 18.171	\$ 18.171	\$ -	\$ -	\$ 36.341	\$ 1.039.797
2.222.222	EMPLEADO 2	1/01/2021	15/01/2021	908.526	\$ 106.454	\$ 571.884	11	\$ 333.126	\$ 38.033	\$ 209.691	\$ 41.743	\$ 623.593	\$ 13.325	\$ 13.325	\$ -	\$ -	\$ 26.650	\$ 596.943
33.333.333	EMPLEADO 3	1/01/2021	15/01/2021	908.526	\$ 106.454	\$ 174.852	12	\$ 363.410	\$ 42.582	\$ 69.941	\$ 53.648	\$ 629.579	\$ 14.536	\$ 14.536	\$ -	\$ -	\$ 29.073	\$ 500.506
345.664	EMPLEADO 4	1/01/2021	15/01/2021	908.526	\$ 106.454	\$ 259.000	15	\$ 454.283	\$ 53.227	\$ 129.500	\$ -	\$ 636.990	\$ 18.171	\$ 18.171	\$ -	\$ -	\$ 36.341	\$ 600.649


\$ 1.605.063    \$ 188.069    \$ 725.655    \$ 347.515    \$ 2.866.301    \$ 64.203    \$ 64.203    \$ -    \$ -    \$ 128.405    \$ 2.737.896



Fuente: Elaboración propia

a. Además de la pestaña de NOMINA, se diseñó un documento o certificado que permitiera unificar los datos referentes al pago y poder emitir un soporte (Desprendible de Nomina) con el fin de obtener evidencia de los valores pagados al empleado y su aceptación al momento de su cancelación (Figura 15).

Figura 15, Comprobante Nómina

			COMPROBANTE DE NOMINA No. 1		
NOMBRE DEL EMPLEADO AREDET DERT			PERIODO DE PAGO 1/01/2021 15/01/2021		
CEDULA 33.333.333			CARGO ADMINISTRADOR		
DEVENGOS	DIAS	VALOR	DEDUCCIONES	DIAS	VALOR
SALARIO BASICO	12	\$ 363.410	APORTE SALUD	4%	\$ 14.536
AUXILIO DE TRANSPORTE	12	\$ 42.582	APORTE PENSION	4%	\$ 14.536
COMISIONES		\$ 69.941	PRETAMOS/ ANTICIPOS		\$ -
BONIFICACION		\$ -	OTROS DESCUENTOS		\$ -
TOTAL DEVENGO		\$ 475.933	TOTAL DEDUCCIONES		\$ 29.073
TOTAL A PAGAR		\$ 446.860	FIRMA RECIBE		VBO. NOMINA

Fuente: Elaboración propia

b. Se agregó también una pestaña denominada PROVISIONES (Figura 16), para registrar todos los pagos efectuados por la organización por concepto de NOMINA.

Figura 16, Módulo Provisiones

PERIODO DEL 01 AL 15 DE ENERO DE 2021		INGRESOS									PROVISIONES				PRESTACIONES SOCIALES				APORTES PATRONALES			APORTES PARAFISCALES		
CEDULA	NOMBRE	SALARIO BASICO	AUXILIO TRANSPORTE	BONIFICACION	DIAS LAB.	SALARIO	AUXILIO TRANSPORTE	VALOR BONIFICACION	COMISION	TOTAL DEVENGADO	CESANTIAS	PRIMA	INT. CESANTIAS	VACACIONES	APORTE EPS	APORTE PENSION	PRESTAMOS/ ANTICIPOS	OTROS DEDUCCIONES	APORTE SALUD	APORTE PENSION	APORTE ARL	APORTE CCF	APORTE SEMA	APORTE ICBF
											8,33%	8,33%	1%	4,165%	4%	4%			8,5%	12%	0,522%	4%	2%	3%
11.111.111	EMPLEADO 1	\$ 908.526	\$ 106.454	\$ 633.046	\$ 360	\$ 10.902.312	\$ 1.277.448	\$ 7.566.952	\$ -	\$ 19.776.312	\$ 1.647.367	\$ 1.647.367	\$ 197.703	\$ 770.478	\$ 436.092	\$ 436.092	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.219.894	\$ 96.594	\$ 739.955	\$ -	\$ -
2.222.222	EMPLEADO 2	\$ 908.526	\$ 106.454	\$ 571.884	\$ 360	\$ 10.902.312	\$ 1.277.448	\$ 6.862.608	\$ -	\$ 19.042.368	\$ 1.586.229	\$ 1.586.229	\$ 180.424	\$ 739.939	\$ 436.092	\$ 436.092	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.131.730	\$ 92.739	\$ 710.587	\$ -	\$ -
33.333.333	EMPLEADO 3	\$ 908.526	\$ 106.454	\$ 174.852	\$ 360	\$ 10.902.312	\$ 1.277.448	\$ 2.098.224	\$ -	\$ 14.277.984	\$ 1.189.356	\$ 1.189.356	\$ 142.780	\$ 541.472	\$ 436.092	\$ 436.092	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.590.064	\$ 67.893	\$ 530.021	\$ -	\$ -
345.664	EMPLEADO 4	\$ 908.526	\$ 106.454	\$ 259.000	\$ 360	\$ 10.902.312	\$ 1.277.448	\$ 3.108.000	\$ -	\$ 15.287.760	\$ 1.273.470	\$ 1.273.470	\$ 152.878	\$ 593.528	\$ 436.092	\$ 436.092	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.691.297	\$ 73.134	\$ 590.412	\$ -	\$ -

Fuente: Elaboración propia

c. Se desarrolló un base datos con los empleados donde se le permita al administrador agregar o eliminar empleados, adicional permite realizar actualizaciones referentes a salarios y bonificaciones a las que tenga derecho el empleado (Figura 17).

Figura 17, Base de datos empleados

CEDULA	NOMBRE	CARGO	SALARIO BASICO	BONIFICACION
11.111.111	EMPLEADO 1	CONTADOR	\$ 908.526	\$ 633.046
2.222.222	EMPLEADO 2	ABOGADA	\$ 908.526	\$ 571.884
33.333.333	EMPLEADO 3	ADMINISTRADOR	\$ 908.526	\$ 174.852
345.664	EMPLEADO 4	ASESOR	\$ 908.526	\$ 259.000

Fuente: Elaboración propia

6. El módulo de CREACIÓN PROVEEDORES (Figura 18) le permite a la organización registrar los datos básicos de las empresas que brindan o prestar algún servicio en pro del desarrollo de la actividad de cobro.

Figura 18, Módulo Creación Proveedores

The screenshot shows a web form titled 'CREACIÓN PROVEEDORES' with the logo of 'COBRANZAS Consultoría MRD' in the top left. The form contains six input fields arranged in three rows: 'Razon Social' and 'Nit' in the first row; 'Sigla' and 'Correo Electronico' in the second row; and 'Telefono' and 'Direccion' in the third row. Below the fields are two buttons: 'Limpiar' and 'Agregar', followed by a right-pointing arrow and a circular menu icon.

Fuente: Elaboración propia

a. El módulo permite almacenar y gestionar la base datos de los proveedores actuales y futuros que brindan cualquier servicio necesario en proceso de cobro, a su vez se pueden ejecutar actualizaciones en caso de ser necesarias (Figura 19).

Figura 19, Base de datos Proveedores

RAZON SOCIAL	SIGLA	NIT	TELEFONO	EXT	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	CIUDAD
GS INVESTIGACION Y LOGISTICA S.A.S	GS	901064525-8	604 3229775	N	CRA 82 #34C 18	<a href="mailto:andrea.calle@gsinvestigaciones.com">andrea.calle@gsinvestigaciones.com</a>	Medellin

Estos son los diferentes módulos y reportes que la herramienta diseñada brinda a la empresa, facilitando la gestión de la empresa, permitiendo tener un control, seguimiento y mejorando los tiempos de atención de cada caso.

### **8.3. RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA INCORPORACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRO.**

En este capítulo se enunciarán los resultados de la prueba piloto que permitirán dilucidar los resultados y beneficios de la implementación de la herramienta de optimización en la organización COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD S.A.S.

De acuerdo con el objeto social de la organización, la cual tiene como enfoque principal la prestación de servicios de cobranza para el sector solidario, cooperativas y Fondo de Empleados se convierte en prioridad para la empresa diseñar, establecer y ejecutar el mayor control posible a toda su labor, no solo para ser una organización altamente competitiva en el mercado sino por su responsabilidad intrínseca con cada uno de los clientes.

Al comenzar el desarrollo de la práctica empresarial, los procesos tenían un tiempo de respuesta muy por encima del estándar sugerido del mercado, el cual se encontraba entre los 4:00 a 5:45 minutos. Esta tardanza se debía a que la información se encontraba dispersa por todo el recinto, lo cual extendía el tiempo en la llamada y dejando en espera al deudor mientras se recopilaban todos los datos para brindar la respuesta acorde al caso.

Figura 20, Comparación tiempos de respuesta

<b>Características</b>	<b>Tiempos de respuesta</b>	
	<b>Sin IMPL</b>	<b>Con IMPL</b>
Clientes Atendidos x H	5	15
Tiempo en Espera	6 Minutos	1 Minuto
Duración de llamada	12 Minutos	4 Minutos
Respuesta	6 Horas	45 minutos
Efectividad	30%	67%
Recuperación	12%	34%
Valor recuperado	\$ 43.515.841	\$ 364.959.404

\*IMPL: Implementación

Fuente: Elaboración propia

Con la implementación, se reestructuraron varios aspectos del proceso de cobro, se disminuyó de manera significativa el tiempo de atención lo que permitió afectar el indicador de satisfacción, calidad, veracidad de la respuesta brindada, permitiendo crear mayor credibilidad y certeza en la negociación en trámite con el cliente (deudor).

Esto genera un impacto positivo en la organización, conforme el tiempo en llamada disminuye genera la posibilidad de realizar o recibir una llamada de un nuevo cliente, además la posibilidad de percibir un pago oportuno por concepto de un acuerdo de pago.

Figura 21, Comparación de la gestión

<b>Características</b>	<b>Gestion</b>	
	<b>Sin IMPL</b>	<b>Con IMPL</b>
Casos Gestionados	48	185
Cantidad Recaudos	111	547
Capital Recuperado	\$ 36.233.816	\$ 291.064.420

\*IMPL: Implementacion

Fuente: Elaboración Propia

Al iniciar operación se trazó un objetivo base, con el fin de tener un cumplimiento y generar una rentabilidad para la organización adicional permitir retomar nuevamente los indicadores de liquidez de los clientes. Por tal razón, se fijó la meta de generar un recaudo diario durante todo el año, el cual mediante la herramienta fue mas sencillo obtener este resultado debido a que los procesos y tiempos de respuesta eran óptimos permiten que el deudor cancele o genere sus pagos de forma sencilla.

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>		<b>RESULTADOS</b>		<b>CRECIMIENTO</b>	
	<b>CANT.</b>	<b>RECAUDO</b>	<b>CANT.</b>	<b>RECAUDO</b>	<b>%</b>	<b>EN PESOS</b>
JURIDICO	115	\$ 136.264.128	162	\$ 184.240.580	1,4	\$ 47.976.452
PREJURIDICO	250	\$ 116.485.362	385	\$ 180.718.824	1,5	\$ 64.233.462
	<b>365</b>	<b>\$ 252.749.490</b>	<b>547</b>	<b>\$ 364.959.404</b>	<b>1,5</b>	<b>\$ 112.209.914</b>

El crecimiento obtenido se encuentra por encima del 40%, donde la mayor participación radicada en los procesos iniciales de cobro donde la herramienta se vuelve esencial para ejecutar de manera adecuada la labor de recaudación, entendiendo que la gestión tiene como pilar ser ágiles y oportunas al momento de brindar las alternativas al deudor, adicional con las solicitudes interpuestas y la

herramienta en marcha permite diseñar y elaborar planes de acción que garanticen el objetivo principal de mantener los indicadores de liquidez.

De acuerdo con los resultados de la gestión efectuada y presentada para el periodo de 2022 ante la junta directiva, la gerencia y demás comités calificados y destinados para la evolución de la gestión ejecutada por parte de COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD S.A.S., se recopilan las observaciones generadas por parte de los diferentes comités en donde se rescatan la labor generada.

Para la Gerente del Fondo de Empleados de Cencosud, manifestó en el comité previo a la presentación de resultados ante la asamblea de asociados, lo siguiente: “los procesos han evolucionado de manera significativa, se ha logrado establecer una comunicación asertiva y se ha generado una nueva imagen del proceso de cobranzas, los requerimientos se han atendido de manera satisfactoria en los tiempos requeridos por la normativa legal, adicional el recaudo de capital e intereses moratorios se incrementó en comparación a los cobros realizados en los últimos tres años”.

En cuanto a los comentarios efectuados por el presidente de la junta directiva del Fondo de Empleados de Ladrillera Santa Fe, en el último comité de crédito compartió su perspectiva del proceso de cobro y su impacto en los resultados de recuperación de la entidad, el presidente comenta lo siguiente “*el crecimiento del indicador de recuperación que se ha generado posterior a la contratación del personal de cobranzas es muy positivo, el acercamiento con los deudores y las*

*posibilidades de pago brindadas han permitido el recaudo de los valores adeudados que para la organización ya se daban por perdidos”, adicional la gerente comenta “los resultados han sido óptimos, hemos podido establecer comunicación con la organización y se ha podido generar la revisión de las etapas de cobro en tiempo real, determinando los cumplimientos de los indicadores de cobro fijados al momento de iniciar el contrato y asignación de la base de datos”.*

## 9. CONCLUSIONES

Con la elaboración de esta práctica profesional la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD toma la decisión de implementar la herramienta diseñada que le permitiera determinar la calidad, tiempos y avance del proceso de cobranzas y recuperación de cartera morosa adicional podrá dilucidar los resultados de la gestión esto teniendo en cuenta las dificultades que presentaba la empresa, el retraso en la obtención y presentación de informes de los procedimientos ejecutados por la entidad y los cuales no permitían reconocer o determinar el estado de liquidez

Para la empresa se convierte un su principal objetivo la prestación de sus servicios con calidad, agilidad y veracidad. Por tal razón, se inició con la implementación del módulo de consulta y registro entiendo que este proceso es la columna vertebral de la organización y por ende requirió celeridad con el fin de proveer una mejora en el soporte al momento de atender o realizar el cobro al deudor, obteniendo mayor claridad en la información, brindar alternativas y optimizando los recursos así evitando el riesgo de no dar cumplimiento a lo contratado.

Dentro del diseño se puede observar que la herramienta define un módulo ayuda para cada uno de los procesos con el objetivo de solventar la necesidad

administrativa, financiera y contable permitiendo realizar control y seguimiento más ágil de la información administrativa y contable.

Al revisar el tiempo de respuesta a clientes se puede evidenciar que éste era una causal para definir el éxito de la gestión de cartera por eso la herramienta impactó disminuyendo los lapsos del proceso de cobro persuasivo y coactivo.

Se puede observar que a través de la implementación de la herramienta el recaudo de la cartera morosa de los clientes, mejoró no solamente en valor representado en pesos, sino que también incremento la cantidad de morosos en proceso, gestionados y terminados por pago total. Aumentando los resultados y arrojando números significativos en los indicadores de recuperación de los clientes.

A partir de la implementación de la herramienta, la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD inició con una adaptación de sus protocolos de gestión, disminuyó los tiempos de espera en atención al cliente, otorgo un histórico relevante con la trazabilidad obtenida, aumentó los niveles de recuperación de cartera, incrementó los controles tanto a los departamentos como a los procesos, mejoró la imagen y la calidad del servicio y permitió el crecimiento de la compañía.

El correcto manejo de la información permitió que la empresa optimizará sus procesos, agilizando no solo la gestión sino también generando confianza ante los

clientes. El uso de la herramienta permitió que la empresa se diera a conocer un poco más en el mercado y pueda prestar sus servicios a más entidades.

En el mercado competitivo al que se enfrenta la empresa COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD, se sigue posicionando por los buenos resultados obtenidos después de la implementación de la herramienta. Garantizando entrega de resultados satisfactorios y en menor tiempo del esperado.

## **10.RECOMENDACIONES**

En resumen, las recomendaciones encaminan a la organización COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD S.A.S., para que continúe con el proceso de adaptación propuesto y dando apoyo en la gestión a través de la implementación de la herramienta, de tal manera que se repare, mejore y permita incrementar aún más los buenos resultados.

En la primera etapa de implementación, se recomienda revisar detenidamente el paso a paso del diseño de cada uno de los módulos, fases y ejecuciones de la herramienta, con el fin de informar cualquier modificación necesaria.

Se recomienda realizar capacitación con cada área especificando los permisos de la herramienta, adicional se deberá realizar una formación básica con el personal periódicamente.

Una vez finalice el periodo de prueba, se recomienda a la organización desarrollar un comité que permita indagar sobre las debilidades encontradas al momento de ejecución de la herramienta ayudando a generar mayores oportunidades de mejora.

En la segunda etapa, se recomienda realizar evaluaciones al personal que permitan transmitir la calidad, velocidad y certeza de los resultados que arroja la herramienta, su satisfacción en cuanto a su uso y posibles mejoras o complementos a las etapas de la herramienta. Seguido al proceso de evaluación de la herramienta, se recomienda reajustar los indicadores y fijar las metas de calidad de acuerdo con los tiempos obtenidos en los resultados de calidad y satisfacción del proceso de gestión mediante la herramienta.

En la tercera etapa, se recomienda la recopilación de todas las observaciones obtenidas de la herramienta en conjunto con todos los encargos generados a través de las evaluaciones de calidad y satisfacción, comités de evaluación y auditorias ejecutadas a la herramienta con el fin de proponer actualizaciones y cambios en el diseño en marcha.

Se recomienda realizar un mantenimiento preventivo a la herramienta periódicamente o cada vez que se considera necesario, con el fin de evitar, corregir desfases, saturación de bases de datos, procesos en cola o tramites sin cierre que ralenticen la ejecución de los módulos de la herramienta.

A futuro, se le recomienda a la organización COBRANZAS Y CONSULTORIA MRD S.A.S., realizar la adquisición de un software en la nube ajustado a este diseño que le permita homologar las funciones de la herramienta y poder ajustarse a las necesidades del mercado y volumen de clientes.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Cabrera, E. J., & Márquez Sinche, J. A. (2019). Implementar un sistema de gestión de cobro en la empresa SENDICORP SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.

Álvarez Osorio, M. C., Sepúlveda Álvarez, L. M., & Muñoz Osorio, L. M. (2016). DESCRIPCIÓN DEL MODELO CONTABLE COLOMBIANO Y DEL MODELO CONTABLE INTERNACIONAL. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (46), 111–157.

Alvarez Santa Cruz, D. A., Garay Morales, L. L., & Goicochea Sembrera, E. (2017). El Control De La Cartera De Clientes Y Su Incidencia En La Información Financiera De La COOPAC En El Primer Semestre Del Periodo 2015.

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fideas G. Arias Odón.

BURGOS, L. M. R., OLIVEROS, H. A. M., MESTRA, M. A. F., & BURGOS, D. L. C. V. (2018). Implementación de políticas de cartera e inventarios de servicios en la empresa Casa Cristal sas en la ciudad de Montería–Córdoba.

Cantú, G. G., & de Guajardo, N. E. A. (2014). Contabilidad financiera. McGraw-Hill Interamericana.

Castaño Acevedo, M. L. (2020). Diseño de un modelo que permita disminuir la inoportunidad de informes y de control en la gestión de cartera (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Chaves, V. E. J., & Weiler, C. C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *Academo*, 3(2).

Circular Externa No.35 de 2021 (2021, ...). Superintendencia de Economía Solidaria

Decreto 2649 de 1993 [Ministerio de Hacienda y Crédito Público]. Por el cual se reglamenta la contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. 29 de diciembre de 1993.

Decreto 2650 de 1993 [Ministerio de Hacienda y Crédito Público]. Por el cual se modifica el Plan Único de Cuentas para los comerciantes. 29 de diciembre de 1993.

de Política Monetaria, S., & de Modelos, S. D. D. (2023). Informe de Política Monetaria-Julio de 2023. Informe de Política Monetaria-Julio de 2023.

Durán Rojas, E. (2016). Guía para presentación de trabajos académicos en la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Afines. Documento de docencia, (32).

Esteban Salvador, L. (2019). La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones.

Gallardo, A. T. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. Quipukamayoc, 27(53), 73-79.

García, D. M. R., & Torres, J. C. R. (2016). Comparación del tratamiento contable y financiero de la NIC 41 agricultura-NIIF para pymes.

García Sánchez, I. M. (2009). Introducción a la contabilidad.

Hollweck, T. (2015). Robert K. Yin. (2014). Diseño y métodos de investigación de estudios de caso. *Revista Canadiense de Evaluación de Programas* , 30 (1), 108-110.

Jaramillo, R., & Elizabeth, S. (2017). El método de estudio de caso de Robert Yin, como instrumento para sistematizar información de emprendimientos sociales. Casos: Artesanos del parque central de Loja (Master's thesis).

Jiménez, P., García-Ayuso, M., & Sierra, G. (2002). *Análisis financiero*. Ecogestión Editora.

Josar, C. (2011). *La contabilidad y el sistema contable*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/la-contabilidad-y-el-sistema-contable>.

Mejía, T. (2017). Fuentes de información primarias y secundarias.

Monge, E. C. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de administración*, 1(2), 31-54.

Mora Torres, Y. T. (2017). Los sistemas de información contable y su relación con las herramientas tecnológicas.

Osorio, M. C. Á., Álvarez, L. M. S., & Osorio, L. M. M. (2005). Descripción del modelo contable colombiano y del modelo contable internacional. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (46), 111-157.

Palacios, C. A. C., & Macías, G. R. P. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 225-254.

PÉREZ MATA, Luis Eduardo. Estrategias de cobranza de cuentas comerciales.

Pinto, J. E. M. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.

Rodriguez Bejarano, A. (2008). Sistema de Información para la Gestión de Cartera.

Rodríguez, D. R. H., & Castillo, A. E. E. (2017). Modelo de contabilidad social como herramienta de gestión para la responsabilidad social empresarial. *IJMSOR: International Journal of Management Science & Operation Research*, 2(1), 44-56.

Sarduy Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista cubana de salud pública*, 33(3).

SOCIAL, G. T. (2012). GRADO EN TRABAJO SOCIAL. Protección Social, 18(30), 501-503.

Suárez-Tirado, J. (2013). Control de gestión en la cadena de valor y los aportes de la contabilidad de gestión: estudio de caso de una compañía colombiana. Cuadernos de Contabilidad, 14(34).

Trigo-Martinez, E. (2009). Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas.

Valencia Burgos, L. C., Ramos Burgos, L. M., Mendoza Oliveros, H. A., & Fernández Mestra, M. A. (2019). Implementación de políticas de cartera e inventarios de servicios en la empresa Casa Cristal sas en la ciudad de Montería–Córdoba.

Vásquez-Alemán, M. F. (2019). Propuesta de mejora en el proceso de gestión del área de servicio al cliente y gestión de cobro de Refinancia Colombia utilizando la metodología Lean Six Sigma.

Villegas, G. (2007). Comprendiendo las relaciones entre los sistemas contables, los modelos contables y los sistemas de información contables empresariales. Revista Legis Internacional de Contaduría y Auditoría, 32, 83-114.