



Propuesta para el mejoramiento de recaudo de cartera de la empresa Best English Institute.

Modalidad: Monografía de análisis

Alejandra Lizarazo Valbuena.
1.098.750.453 de Bucaramanga

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tecnología en contabilidad financiera-Virtual
Bucaramanga 11 de octubre de 2024.



Propuesta para el mejoramiento de recaudo de cartera de la empresa Best English Institute.

Modalidad: Monografía de análisis

Alejandra Lizarazo Valbuena.
1.098.750.453 de Bucaramanga

**Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnóloga en contabilidad financiera**

DIRECTOR

Norelba Hernández Mendoza

Grupo de investigación – E-INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Tecnología en contabilidad financiera-Virtual
Bucaramanga 11 de octubre de 2024.**

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado en modalidad Monografía de Análisis fue **APROBADO** en Cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el título de Tecnólogo en Contabilidad Financiera según Acta No. 18 noviembre 28 de 2024 del Comité de Trabajo de Grado de Contaduría Pública Virtual



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Está meta que he logrado cumplir, se la dedico a mi madre a mi padre a mi hermana y a mi hija, gracias al apoyo de todos ellos me he encaminado por esta gran carrera, a ser una gran estudiante y a esforzarme por aprender y así mismo a tener excelentes notas, en ellos aprendí la responsabilidad y a siempre superarme, gracias por el sacrificio y amor que ellos hicieron estoy logrando mis metas

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ayudarme a lograr esta etapa en mi vida, por todas las bendiciones que me brinda, mi familia, a mi madre que me apoya diariamente, una mujer ejemplar, atenta, amorosa, a mi hermana que desde un principio me apoyo, a mi papá un hombre ejemplar, trabajador y responsable, a mi hija que me motiva a ser cada día mejor, a mi prima Angelica, gracias a ellos por sacrificarse para verme dónde estoy logrando mis metas.

Agradezco a la universidad a cada uno de los docentes y directivos que me acompañaron en el proceso, que me brindaron sus conocimientos y si tiempo, gracias a la universidad por si gran acogida

Agradezco a mi director, la profesora Norelba gracias por su ayuda y disposición, por su guía y orientación en el trabajo, por siempre estar atenta en cada pregunta que tenía y ser una gran maestra en mi proceso

Agradezco a la empresa que me acogió, a mi jefe y mis compañeros de trabajo que siempre me apoyaron me brindaron de su tiempo y conocimiento para cumplir este ciclo

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	9
INTRODUCCIÓN.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. ESTADO DEL ARTE	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2. MARCO REFERENCIAL	18
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	27
4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	30
5. RESULTADOS.....	32
6. CONCLUSIONES.....	44
7. RECOMENDACIONES.....	46
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
9. APENDICES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
10. ANEXOS.....	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Investigación**¡Error! Marcador no definido.**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1.....**¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia en el instituto es gratificante para el desarrollo del proceso de formación, donde a través del análisis del proceso de recaudo de cartera en el instituto Best English Institute, se identificaron falencias al momento de realizar el cobro de cartera.

Se debe realizar una actualización de datos en el Instituto, que permita establecer un proceso definido y adecuado de acuerdo a las necesidades de la empresa, por tal razón es necesario pasar de documentos en físico a la digitalización de la información, permitiendo generar información oportuna, real y con menos margen de error, de igual manera se reduce el riesgo de pérdida de documentos, de otra parte, se necesita tener una comunicación proactiva y capacitaciones del personal sobre las nuevas herramientas para un adecuado desarrollo de las actividades y por ende de los procesos.

Es preciso incorporar en la gestión administrativa procesos óptimos y acciones de mejora que permitan a la compañía mejorar sus resultados y flujos de efectivo, que para este caso es una falencia que la empresa presenta al momento de realizar el recaudo de cartera.

En el desarrollo de la investigación se realizará la inspección de sistemas y herramientas que permitan evidenciar mejoras continuas en el proceso, con el fin de analizar su eficiencia, lo cual permitirá proponer acciones de mejora que involucre políticas y lineamientos debidamente estructurados para contribuir en los resultados contables y financieros de la empresa.

Finalmente, se busca mejorar el proceso actual y establecer mediante el desarrollo de la investigación medidas que establezcan un proceso bien definido para el recaudo de cartera, razón por la cual la gerencia y administración de la compañía dispone la información y acompaña el proceso que permea en la buena gestión administrativa de la compañía.

PALABRAS CLAVE: Recaudo de cartera, Eficiencia, Actualización de datos, Digitalización, Comunicación proactiva, Capacitación del personal, Feedback.

INTRODUCCIÓN

La contabilidad es la disciplina que se toma en la empresa al momento de registrar, medir y analizar las finanzas de esta misma, se trata de un proceso continuo que permite tomar decisiones acertadas sobre cómo invertir el dinero de la empresa, cómo cubrir los gastos y cuándo generar ingresos.

Las empresas a nivel global implementan modelos económicos que buscan ser aceptados en las diferentes comunidades, logrando empoderarse y realizarse desde lo social, económico, y personal, a fin de incursionan en un mercado que cada día se expande. La gestión de recaudo es un proceso relevante en los manejos de recursos de la empresa, el cual afecta positiva o negativamente las diferentes áreas de la empresa a partir de los resultados obtenidos, cabe destacar que las organizaciones tienen autonomía en sus procesos de cobranza, pues las políticas y lineamientos se estructuran de acuerdo a las necesidades de la empresa. Andrés Paz (2021).

En este sentido el Instituto Best English como institución reconocida en el sector busca realizar un manejo adecuado de los procesos desde el área administrativa, contable y financiera, donde se refleje la buena gestión de la dirección y sus colaboradores; es así que las tareas y actividades son designadas desde la necesidad de una buena organización, optimización del tiempo y aprovechamiento de los recursos.

Se realizará un diagnóstico del proceso actual en el área de cartera teniendo en cuenta las políticas de crédito establecidas por la entidad, lo cual permite conocer las necesidades en el proceso, de esta manera se busca proponer una solución que

contribuya a subsanar la problemática y permita estandarizar el proceso para el buen desarrollo económico y financiero de la empresa.

Finalmente, se establecen las estrategias de mejora para el recaudo de cartera desde una mirada estructural y dinámica que permita el desarrollo sostenible y progresivo de las empresas, logrando adecuado manejo de los recursos.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas a nivel global implementan modelos económicos que buscan ser aceptados en las diferentes comunidades, logrando empoderarse y realizarse desde lo social, económico, y personal, a fin de incursionan en un mercado que cada día se expande.

En este sentido el Instituto Best English como institución reconocida en el sector busca realizar un manejo adecuado de los procesos desde el área administrativa, contable y financiera, donde se refleje la buena gestión de la dirección y sus colaboradores; es así que las tareas y actividades son designadas desde la necesidad de una buena organización, optimización del tiempo y aprovechamiento de los recursos.

Actualmente el instituto no cuenta con un proceso definido y bien estructurado en el área de recaudo de cartera donde a su vez se evidencia desinformación, desorden e inconsistencias en los reportes; por esta razón se hace necesario realizar un análisis del proceso actual donde se verifiquen las políticas y lineamiento de la empresa para este departamento y específicamente en el recaudo de cartera. Cabe resaltar que la empresa es estable financieramente lo cual incide en otras áreas del instituto y conlleva a realizar acciones permanentes que permitan mantener la adecuada gestión y sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.

Es así que mediante el análisis se busca conocer el estado actual del proceso, las herramientas y sistemas de recaudo, así como los aspectos relevantes que contribuyan a un mayor control y manejo de los recursos.

Finalmente, se busca proponer estrategias de mejora que contribuyan en el desarrollo óptimo de las actividades, organización de las bases de datos tanto física como digital y generación de reportes oportunos y veraz en cuanto a los recursos financieros obtenidos desde el recaudo de cartera.

Por lo anterior se formula el siguiente interrogante: ¿Cómo incide las buenas prácticas administrativas y financieras en el Instituto Best English para mejorar la gestión de recaudo de cartera en beneficio de la organización y los clientes?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Según Vilá (2019), realizar un serial de planteamientos de las distintas hipótesis que usamos dentro del organismo para el proceso de gestión de cartera es importante pues se basa en la eficiencia, coherencia, conducta del mercado y control de riesgo, y siempre contribuye en la gestión y finanzas de la organización.

Para Bacca (2020), el análisis de cartera se basa en revisar periódicamente los informes de cuentas por cobrar lo cual permite evaluar el flujo de efectivo y fechas de vencimiento. De la misma manera la investigación de la recuperación de cartera incluye el detalle de la información a partir de las cualidades y características del crédito, percibiéndose como una fuente de progreso de toda empresa.

Por otra parte, la profesión contable es muy importante en el desarrollo administrativo y financiero de una empresa cuando se refiere al diseño de políticas de crédito y cartera, lo cual implica continuar con los lineamientos para la mejora en las áreas de la organización. La investigación sobre el manejo de cartera es una parte clave porque se debe necesitar orden, obediencia y criterio propio para tener éxito al momento de ejecutarlo. Demuestra la documentación necesaria, para definir políticas direccionadas a la gestión de cobro.

Según González, (2022), las empresas a nivel mundial rastrean una utilidad y satisfacen las necesidades de los consumidores, pero también agregan que una organización sin políticas y atributos claras en un departamento específico puede provocar errores, omisiones o simplemente engaños que afecten la administración de las organizaciones.

La inspección de cartera es necesaria para el excelente manejo de los riesgos que maneja la empresa en general, como lo dice Ayala (2021) la dirección realizada en

las cuentas por cobrar es un curso donde se administra y gestiona el comercio a crédito, por lo tanto, para realizar dicha gestión se debe hacer una evaluación todos los meses a las políticas de cartera que permitan avanzar el nivel de mora de clientes.

Por lo anterior, es preciso mencionar que la dirección de registros en las organizaciones ha sido una realidad de las empresas que hoy en día declara debido a la implementación del ambiente digital en cuanto a la elaboración de documentos, lo que implica que dicha gestión ya no es única de los archivistas, su importancia está en que todos los agentes que obtengan, gestionen, acepten, y regulen jurídicamente la creación y conservación de los documentos, estarán involucrados ya que hacen parte del ecosistema organizativo y de gestión de las empresas.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de recaudo de cartera de la empresa Best English Institute en la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta la normatividad vigente y políticas de la institución, con el fin de subsanar las debilidades e inconsistencias del área.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar el proceso actual del recaudo de cartera de la empresa Best English Institute, teniendo en cuenta las políticas y líneas de crédito, con el fin de conocer las falencias y necesidades del área.

- ✓ Identificar los aspectos relevantes del proceso de recaudo de cartera a partir de los sistemas y herramientas existentes para evidenciar su incidencia en otras áreas de la empresa y en los resultados financieros.

- ✓ Proponer estrategias de mejora al proceso de recaudo de cartera para la empresa Best English Institute, teniendo en cuenta las políticas existentes y los resultados del análisis, con el fin de proponer acciones de mejorar en el buen desarrollo de la empresa.

2. MARCO REFERENCIAL

Todos los procesos contables se elaboran bajo la observación y cumplimiento de la normatividad contable y financiera, a partir del manual de conductas, plan general de contabilidad, catálogo de cuentas, -circulares y la doctrina contable. De la misma manera es importante que las empresas realicen autocontrol y autorregulación que permita verificar la información que se genera en el avance normal de las operaciones de la empresa. Arias, (2020).

2.1. Marco Teórico

Cuando se implementó las NIIF en Colombia, la enseñanza de las normas para las pymes ha aumentado y han obtenido oportunidades en contextos de negociaciones en el mercador. Ahora en Colombia, el encargado es el consejo Técnico de la contaduría Pública de emitir la normativa sobre la interpretación de la NIIF. Berrio. (2020).

Los avances tecnológicos han modificado los sistemas de información empresariales, convirtiéndolos más intuitivos y capaces de gestionar datos. Estos, son fundamentales en el entorno corporativo, siendo pieza clave para el éxito de una empresa. Aunque, su activación debe basarse en un análisis cuidadoso de todas las necesidades específicas de la empresa. Estas herramientas reúnen, procesan y disponen información crítica para la toma de decisiones, además de optimizar procedimientos internos y apuntarle a mejorar la productividad, desde la gestión de inventarios hasta el rastreo de transacciones financieras, automatizando tareas rutinarias y liberando tiempo para actividades estratégicas. Cabello, (2022).

El manejo efectivo del recaudo de cartera es crucial para la salud financiera de cualquier empresa. Según Bragg (2022), el recaudo de cartera se refiere al proceso de gestionar las cuentas por cobrar para asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna. Una estrategia eficiente en esta área no solo mejora el flujo de efectivo, sino que también reduce el riesgo de impagos. La implementación de prácticas adecuadas en la gestión de cobranzas puede optimizar la liquidez y permitir a las empresas reinvertir en sus operaciones y crecimiento.

En cuanto a las políticas de crédito, Ross, Westerfield y Jaffe (2021) sostienen que estas directrices establecen los términos y condiciones bajo los cuales una empresa concede crédito a sus clientes. Las políticas de crédito bien estructuradas son esenciales para equilibrar el riesgo y la rentabilidad, garantizando que las decisiones de crédito sean consistentes y basadas en análisis financieros sólidos. Estas políticas no solo ayudan a minimizar el riesgo de incobrabilidad, sino que también mejoran la relación con los clientes al proporcionar claridad sobre las condiciones de pago.

En este sentido, la contabilidad y las finanzas son pilares esenciales en la gestión empresarial, como señala Horngren, Sundem y Elliott (2023). La contabilidad proporciona un registro preciso de todas las transacciones financieras, mientras que las finanzas se ocupan de la planificación y gestión de los recursos económicos. Juntas, estas disciplinas aseguran que la empresa pueda tomar decisiones informadas basadas en datos financieros precisos, optimizando así su rendimiento y sostenibilidad a largo plazo.

La optimización y el manejo de recursos son áreas fundamentales en la administración financiera, y para esto, Kieso, Weygandt y Warfield (2019) sugieren

que las empresas deben implementar prácticas eficientes que maximicen el uso de sus activos y recursos. Esto incluye la adopción de tecnologías avanzadas y metodologías de análisis financiero que permitan una gestión más efectiva de los recursos disponibles, incrementando la eficiencia operativa y reduciendo costos innecesarios.

Estas perspectivas de los teóricos y autores subrayan la importancia de integrar nuevas tecnologías y reformas en la gestión contable y financiera para mejorar la eficiencia y efectividad en cualquier empresa privada.

A partir de la investigación y análisis de la información se busca reestructurar el curso presente de recaudo de cartera de Best English Institute, teniendo en cuenta que actualmente no tiene definido el proceso y por tanto se incurre en inconsistencias en la información. Desde este punto de vista se diseñará un proceso que proporcione organización de los soportes, actualización de datos e información oportuna, para tal fin se entregará a la gerencia el documento con la propuesta del proceso.

2.2. Marco conceptual

✓ Recaudo de cartera

Según González, (2018), La ejecución de un proceso que contribuya a minimizar los altos índices de cartera negativa, hace indispensable analizar y conocer el proceso y sus necesidades desde los lineamientos de la organización. Lo primordial es realizar una reseña de los que podrían ser las problemáticas que dirigen al incremento del rubro cartera, De igual manera es necesario proponer soluciones de manejo para el recaudo de cartera, donde el analista lleve control general del

proceso a fin de hacer seguimiento continuo a cada uno de los reportes, y objetivos propuestos.

✓ **Políticas de crédito**

La política de crédito y cartera comprende los lineamientos y acciones mediante los cuales una institución o empresa direcciona las finanzas, con el objetivo de satisfacer necesidades de los clientes y mejorar las alternativas de pago, en este sentido, se busca establecer un proceso con calidad y basado en la norma para ofrecer un buen servicio a los consumidores de bienes y servicio. Vázquez (2020).

✓ **Proceso contable**

Todos los procesos contables se elaboran bajo la observación y cumplimiento del régimen de contabilidad pública, a partir del manuales, planeación general contable, plan de cuentas, circulares y la disciplina contable. De la misma manera es importante que las empresas realicen autocontrol y autorregulación que permita verificar la información que se genera en el avance normal de las operaciones de la empresa. Arias, J. C. (2020).

✓ **Sistemas de información**

Los avances tecnológicos han modificado los sistemas de información empresariales, convirtiéndolos más intuitivos y capaces de gestionar datos. Estos, son fundamentales en el entorno corporativo, siendo pieza clave para el éxito de una empresa. Aunque, su activación debe basarse en un análisis cuidadoso de todas las necesidades específicas de la empresa. Estas herramientas reúnen, procesan y disponen información crítica para la toma de decisiones, además de

optimizar procedimientos internos y apuntarle a mejorar la productividad, desde la gestión de inventarios hasta el rastreo de transacciones financieras, automatizando tareas rutinarias y liberando tiempo para actividades estratégicas. Cabello, (2022).

✓ **Recuperación de deuda**

Es el proceso mediante el cual una empresa o entidad busca recuperar los montos adeudados por sus clientes o deudores. Este proceso puede incluir el envío de recordatorios, la negociación de pagos, y en algunos casos, acciones legales. Es fundamental para mantener la liquidez y la salud financiera de una organización. Hernández (2021).

Pérez (2020) menciona que la recuperación de deudas es esencial para la gestión eficiente de las cuentas por cobrar, y se deben establecer políticas claras para su manejo.

✓ **Normas de crédito**

López (2021) menciona que: "Las normas de crédito deben estar diseñadas para evaluar la capacidad de pago de los clientes, estableciendo límites de crédito que minimicen el riesgo de morosidad y asegurando una recuperación efectiva de las deudas."

✓ **Recepción de pagos**

Se refiere al proceso mediante el cual una empresa o entidad recibe y registra los pagos efectuados por sus clientes a cambio de bienes o servicios. Este proceso es crucial para la gestión financiera, ya que afecta directamente el flujo de caja y la contabilidad de la empresa. García (2021).

✓ **Sistemas de datos**

Son estructuras organizadas que permiten la recopilación, almacenamiento, gestión y procesamiento de información. Estos sistemas son fundamentales para la toma de decisiones, la automatización de procesos y la mejora de la eficiencia en las organizaciones. Pueden incluir bases de datos, software de gestión, y otras tecnologías que facilitan el manejo de datos, Hernández (2021)

✓ **Administración de cartera**

Es el proceso de gestionar las cuentas por cobrar de una empresa, lo que incluye el seguimiento de los créditos otorgados a clientes, la evaluación de riesgos crediticios, y la implementación de estrategias para maximizar la recuperación de las deudas. Este proceso es vital para garantizar la liquidez y la estabilidad financiera de la organización, Sánchez (2020).

✓ **Estándares Internacionales**

Gutiérrez (2022) dice que implementar las NIIF transforma la manera en que las empresas colombianas gestionan las cuentas por cobrar, promoviendo transparencia y responsabilidad en el proceso.

✓ **Cobro de cuentas**

Proceso de solicitar y recuperar los pagos adeudados por los clientes a una empresa. Este proceso incluye la gestión de cuentas por cobrar, el seguimiento de los pagos pendientes, y la implementación de estrategias para asegurar que los deudores cumplan con sus obligaciones financieras, Ramírez (2020).

✓ **Gestión contable**

Sánchez (2020) menciona que: "Una gestión contable efectiva de la cartera permite no solo un seguimiento riguroso de las cuentas por cobrar, sino también la identificación temprana de morosidades, lo cual es crucial para mantener la salud financiera de la empresa."

✓ **Recaudación**

Administrar los ingresos o pagos que recibe una entidad, ya sea en el ámbito público (como impuestos) o privado (como pagos de clientes). En el contexto empresarial, la recaudación implica la gestión eficiente de los cobros para asegurar la liquidez y el flujo de caja. Pérez (2020)

✓ **Directrices globales**

Hernández (2021) menciona que "la implementación de directrices globales, como las NIIF, no solo mejora la transparencia financiera, sino que también optimiza los procesos de recaudo, permitiendo a las empresas reducir sus niveles de morosidad."

2.3. Marco Legal

En Colombia, la normatividad contable y financiera se rige por un marco regulatorio que busca armonizar las prácticas locales con estándares internacionales y garantizar transparencia y equidad en la información. La Ley 1314 de 2009 fundamenta de esta normativa, ya que establece la obligación de adoptar los (PCGA) y las (NIIF), con el objetivo de mejorar la comparabilidad y calidad de la información financiera presentada por las empresas. Además, la Superintendencia de Sociedades supervisa y regula la aplicación de estas normas, asegurando que

las entidades cumplan con los requisitos establecidos para una adecuada presentación de sus estados financieros. Este marco normativo no solo busca fortalecer la confianza de los inversionistas y stakeholders, sino también promover una mayor eficiencia en el mercado financiero y contable colombiano, alineando las prácticas del país con las mejores prácticas internacionales y fomentando un entorno de negocio más competitivo y transparente.

El establecimiento de políticas de crédito en una empresa privada está influenciado por la normatividad contable y financiera, que proporciona el marco necesario para garantizar una gestión adecuada del riesgo crediticio. En Colombia, las empresas deben cumplir con las directrices establecidas por la Ley 1314 de 2009 y las (NIIF), las cuales enfatizan la necesidad de implementar políticas de crédito claras y consistentes. Estas normativas requieren que las políticas de crédito no solo definan criterios específicos para la concesión de crédito, sino también procedimientos para evaluar la solvencia de los clientes y gestionar los riesgos asociados. Además, la normatividad sugiere que las políticas deben ser documentadas y revisadas regularmente para asegurar que se adapten a las condiciones cambiantes del mercado y a los requerimientos regulatorios. Este enfoque normativo asegura que las políticas de crédito sean transparentes y equitativas, contribuyendo a una mejor gestión de los recursos financieros y a la protección de la estabilidad económica de la empresa.

En Colombia, la normatividad contable y financiera se rige principalmente por las (NIIF), que buscan mejorar la comparabilidad y transparencia de la información financiera. Además, la legislación local establece principios contables a través del Estatuto Tributario y la Ley 1314 de 2009, que promueve la convergencia hacia estándares internacionales. Estas regulaciones son fundamentales para garantizar una adecuada presentación de los estados financieros, permitiendo a las empresas y organizaciones cumplir con sus obligaciones fiscales y brindar confianza a

inversionistas y otras partes interesadas. La adopción de estas normativas también favorece el desarrollo de prácticas contables éticas y responsables en el país.

Establecer políticas de crédito en una empresa privada es esencial para gestionar el riesgo financiero y asegurar la sostenibilidad del negocio. La normatividad que rige estas políticas debe alinearse con las regulaciones locales y estándares contables, garantizando una evaluación adecuada de la capacidad de pago de los clientes. Las políticas deben incluir criterios claros para la concesión de créditos, límites de crédito, condiciones de pago y procedimientos de seguimiento y cobranza. Además, es fundamental que estas políticas se documenten formalmente y se comuniquen a todo el personal involucrado, para asegurar una aplicación coherente y transparente. De este modo, la empresa no solo protege su capital, sino que también fomenta relaciones sólidas y de confianza con sus clientes.

Tabla No. 2 Normas contables y financieras

Norma	Descripción o Alcance
NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)	Establecen principios contables para la elaboración de estados financieros que buscan mejorar la transparencia y comparabilidad en la información financiera.
Ley 1314 de 2009	Regula la adopción de normas contables en Colombia, promoviendo la convergencia hacia estándares internacionales y estableciendo criterios para su implementación.
Estatuto Tributario	Normativa que regula aspectos fiscales y tributarios, incluyendo la presentación de información financiera y las obligaciones de las empresas ante la DIAN.
Código de Comercio	Establece disposiciones sobre la contabilidad y la presentación de estados financieros de las empresas, incluyendo la obligación de llevar libros contables.
Circular Externa de la Superintendencia de Sociedades	Proporciona lineamientos específicos para la información financiera y contable que deben seguir

Norma	Descripción o Alcance
	las sociedades en Colombia, incluyendo requisitos de auditoría.
Normas de Control Interno	Directrices que establecen principios para el manejo adecuado de recursos y la gestión de riesgos en la administración financiera de las empresas.

Fuente: Elaboración propia

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente documento es de tipo exploratoria el cual consiste en que el recaudo de cartera da un enfoque útil para comprender los desafíos y oportunidades que enfrenta la institución al gestionar sus cuentas por cobrar. Este tipo de investigación permite identificar factores que pueden estar afectando la eficiencia en el proceso de recaudo, así como las percepciones y comportamientos de los deudores.

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque es cualitativo, el cual permite analizar datos enfocados en los procedimientos, se realizó el análisis de documentos existentes, como políticas de cobro, informes de cuentas por cobrar y registros de comunicación, para identificar debilidades en el proceso; el método es adecuado para la investigación pues permite estructurar la perspectiva de la situación actual hacia mejoras en beneficio de la empresa y sus resultados financieros.

3.2. Método de investigación

La investigación se realizó mediante la observación de datos existentes, documentos, y verificación del proceso en el área contable, contando con la participación del funcionario encargado del proceso de cartera para obtener información detallada sobre las percepciones y experiencias de los deudores y del personal encargado del cobro.

Finalmente se realizó la identificación de variables relevantes que afectan el cobro de cartera, como la morosidad, la falta de información y las condiciones de pago y así se facilitó la identificación de estrategias y soluciones potenciales que pueden

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

implementarse para mejorar el proceso de cobro y aumentar la eficiencia en la gestión de la cartera.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

La investigación se encontró fundamentada en un estudio transversal debido a que analiza el estado del manejo de cartera en el instituto mediante la identificación de evidencias presentadas a lo largo de la monografía de análisis. Con la información anterior, el desarrollo de este estudio corresponde a una investigación exploratoria facilitando la utilización de matrices para posteriormente determinar una serie de estrategias que permitan contribuir a la mejora en el manejo de cartera; así como la estructuración de procesos mediante un diagrama de actividades o de manuales.

En ese orden de ideas, la monografía de análisis estuvo enmarcada en la identificación, recolección y sistematización de la información proveniente principalmente de la empresa para el recaudo de cartera, el trabajo de grado utilizó fuentes de información primaria como la observación directa bajo una metodología compuesta por tres fases:

FASE 1. Diagnóstico del estado actual del manejo de cartera en el instituto

Se ha identificado que los registros de contacto deudores están desactualizados, lo que dificulta la comunicación efectiva para el cobro de cartera, también existen documentos sin firmar, lo que complica la legitimidad y el seguimiento de las obligaciones de pago. La mayoría de los procedimientos de cobro son inconsistentes, con falta de protocolos claros y seguimiento regular de las cuentas por cobrar.

El manejo de cartera en el instituto presenta varias falencias significativas que afectan su eficiencia y efectividad. Es crucial implementar un plan de mejora que incluya la actualización de información, la digitalización de procesos, la capacitación

del personal y la comunicación proactiva con los deudores. Esto no solo mejorará el recaudo, sino que también aumentará la satisfacción de los estudiantes y contribuirá a la sostenibilidad financiera del instituto.

FASE 2. Estrategias para el mejoramiento del manejo de la cartera y su archivo documental de la empresa

Mediante el análisis de los resultados obtenidos se dio paso a la identificación de los aspectos en los cuales el Instituto Best English debe llevar a cabo acciones y/o actividades de mejoramiento continuo para el manejo de la cartera y su archivo documental en el área administrativa y contable. Por lo cual, esta fase constituye la estructura de estrategias que conlleven a la reducción de falencias en el recaudo de cartera en el Instituto.

FASE 3. Propuesta de Manual de procesos del Instituto Best English.

En esta fase se propone el manual de procesos inicialmente como herramienta de identificación de los procesos y actividades que se desarrollan en el área de cartera y su archivo documental de la organización, para tal fin se aplica un diagrama de actividades que permite establecer la ubicación, tiempo y resultado en el área.

A partir de lo anterior, se da paso a la identificación del proceso y actividades que se desarrollan por el área de cartera que influye en la gestión administrativa y contable en el Instituto Best English.

5. RESULTADOS

5.1.1. Diagnosticar el proceso actual del recaudo de cartera de la empresa Best English Institute, teniendo en cuenta las políticas y líneas de crédito, con el fin de conocer las falencias y necesidades del área.

El diagnóstico del proceso de recaudo de cartera en Best English Institute revela varias falencias y necesidades que afectan la eficiencia y efectividad del área. La implementación de un plan de mejora que incluya la revisión de políticas, la digitalización de procesos y la capacitación del personal puede mejorar significativamente la gestión del recaudo y, en consecuencia, la sostenibilidad financiera de la institución.

Para diagnosticar el proceso actual del recaudo de cartera en la empresa **Best English Institute**, es esencial realizar un análisis detallado de cómo se están gestionando las cuentas por cobrar y evaluar las políticas y líneas de crédito vigentes. El objetivo es identificar falencias y necesidades del área para mejorar la eficiencia y efectividad del proceso. Aquí se detalla un enfoque estructurado para llevar a cabo este diagnóstico:

5.1.2. Revisión de Políticas y Procedimientos de Crédito

El Instituto Best English enfrenta un desafío significativo debido a sus políticas de recaudo de cartera, que se han vuelto obsoletas y han demostrado no ser efectivas. Estas políticas, que no se han actualizado en un tiempo considerable, carecen de estrategias adecuadas para abordar la morosidad y optimizar el flujo de caja. La falta de eficacia en el cobro de cuentas por cobrar no solo impacta negativamente en la liquidez de la institución, sino que también afecta las relaciones con los estudiantes y otros clientes. Es crucial revisar y modernizar estas políticas para

implementar un enfoque más proactivo y eficiente en la recuperación de deudas, asegurando así una gestión financiera más sólida y sostenible.

A continuación, se describe el procedimiento que el Instituto ejecutara para mejorar su recaudo de cartera:

a. Análisis de Políticas de Crédito:

- **Evaluación de Criterios de Concesión de Crédito:** Examinar los criterios utilizados para otorgar crédito a los clientes, incluyendo la evaluación de solvencia, historial crediticio y límites de crédito establecidos.
- **Condiciones de Pago:** Revisar las condiciones de pago ofrecidas a los clientes, como plazos, descuentos por pronto pago y penalidades por retraso.
- **Procedimientos de Aprobación:** Evaluar el proceso de aprobación de créditos y la documentación requerida para garantizar que se sigan procedimientos estandarizados y rigurosos.

b. Análisis de Líneas de Crédito:

- **Límites de Crédito:** Revisar los límites de crédito asignados a los clientes y la lógica detrás de estos límites.
- **Revisión Periódica:** Analizar la frecuencia y el proceso de revisión de las líneas de crédito para asegurar que se ajusten a las circunstancias actuales de cada cliente.

2. Evaluación del Proceso de Recaudo de Cartera

a. Procedimientos de Recaudo:

- **Métodos de Cobranza:** Revisar los métodos utilizados para la cobranza de cuentas, como recordatorios automáticos, llamadas telefónicas y correos electrónicos.
- **Frecuencia de Seguimiento:** Evaluar la frecuencia y la consistencia de las actividades de seguimiento para asegurar que se mantenga un contacto regular con los clientes morosos.

b. Registro y Control de Cuentas por Cobrar:

- **Sistemas de Gestión:** Analizar el sistema de gestión utilizado para el seguimiento de cuentas por cobrar, incluyendo la eficiencia en el registro, seguimiento y reconciliación de pagos.
- **Reporte de Morosidad:** Revisar los informes de morosidad para identificar patrones y niveles de incumplimiento en el pago.

3. Identificación de Falencias y Necesidades

Análisis de Datos:

- **Índices de Rotación de Cartera:** Calcular y analizar índices como el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar posibles problemas en el proceso.
- **Incumplimientos y Problemas Recurrentes:** Identificar las principales razones de incumplimiento de pagos y si hay problemas recurrentes con ciertos clientes o segmentos de clientes.

El diagnóstico del proceso de recaudo de cartera en **Best English Institute** debe proporcionar una visión clara de las áreas que requieren mejora y permitir el desarrollo de estrategias efectivas para optimizar la gestión de cuentas por cobrar. Así mismo, implementar las recomendaciones derivadas de este diagnóstico

ayudará a mejorar el flujo de efectivo, reducir la morosidad y fortalecer la gestión de crédito en la empresa.

Actualmente, el proceso de recaudo de cartera en Best English Institute enfrenta varias debilidades que afectan su eficiencia. En primer lugar, la falta de actualización en las políticas de crédito genera confusión entre los estudiantes respecto a las condiciones de pago y los plazos establecidos. Además, la ausencia de un sistema adecuado de evaluación de riesgo crediticio permite que se otorguen líneas de crédito sin un análisis exhaustivo, lo que incrementa la morosidad. La comunicación inadecuada, caracterizada por la falta de recordatorios y seguimientos, resulta en que los deudores ignoren sus obligaciones. Así mismo, los registros de contacto desactualizados y el manejo documental deficiente dificultan el proceso de cobro, mientras que la capacitación insuficiente del personal encargado limita su capacidad para abordar conflictos y mantener relaciones efectivas con los estudiantes. Estas falencias requieren una atención urgente para mejorar la gestión del recaudo y asegurar la sostenibilidad financiera del instituto.

Best English Institute es una empresa cuyas instalaciones cuentan con espacios amplios en donde los empleados pueden llevar a cabo sus funciones laborales debido a la buena iluminación que presentan los puestos de trabajo, es así que la infraestructura es amplia y cuenta con condiciones óptimas para satisfacer las necesidades básicas de los colaboradores. De acuerdo con lo anterior, los equipos de trabajo son cualificados donde cada trabajador debe realizar cursos que mejoran sus competencias laborales en un tiempo determinado brindando una buena imagen corporativa al promover un mayor desempeño en el personal.

En cuanto a las debilidades del Instituto, los cursos de capacitación al personal no se realizan de forma constante atrasando los procesos de desarrollo de personal; por otro lado, la comunicación interna es inadecuada debido a que una gran

cantidad de los colaboradores trabajan en casa, teniendo un manejo escaso de plataformas como Google Team entorpeciendo los canales comunicativos que ha establecido la organización. En términos estructurales, la organización ha realizado cambios y eliminación de los puestos laborales.

El manejo de los datos digitales es escaso encontrándose gran cantidad de archivos en físico con años que ya expiraron; en contraste, los cuartos dedicados al almacenamiento de la información cuentan con documentación de más de 10 años sin ser digitalizados y revisados. Por otro lado, cada archivo se encuentra en cajas clasificados de manera inadecuada con una titulación errónea, diversidad de años generando retrasos en la revisión y análisis de la información.

En ese orden de ideas, la Tabla 5 presenta el análisis de los factores internos del Instituto Best English mediante la Matriz MEFI.

Tabla 1.
Matriz MEFI

Matriz MEFI				
Factor crítico	Peso	Calificación	Total	
FORTALEZAS				
Buenas instalaciones y espacios amplios.	0.08	3	0.24	
Control financiero, brindando como estrategia la prestación de dinero para la facilidad de los trabajadores.	0.08	4	0.32	
Equipos de trabajos calificados.	0.2	4	0.8	
Infraestructura amplia.	0.08	4	0.32	
Excelente imagen corporativa.	0.08	3	0.24	
SUBTOTAL FORTALEZAS			1.92	
DEBILIDADES				
No se realizan a tiempo las capacitaciones.	0.04	2	0.08	
Comunicación interna inadecuada	0.03	1	0.03	
La estructura organizativa no es clara	0.01	2	0.02	
No se cuenta con la digitalización de archivos en físico.	0.2	1	0.2	
Clasificación inadecuada de los archivos	0.2	1	0.2	
SUBTOTAL DEBILIDADES			0.53	
TOTAL	1	-	2.45	

Fuente: Autora

Frente a las oportunidades, herramientas tecnológicas como plataformas permite a los empleados la ejecución de la cartera y su documentación o archivo de manera segura, facultando a la organización una mayor seguridad. A su vez, el mantener convenios con entidades como el SENA fortalece los procesos de desarrollo mediante espacios de fortalecimiento de competencias por medio de capacitaciones al proceso de gestión documental, lo cual contribuye a la generación de espacios de comunicación asertiva en donde los empleados son sensibilizados referente al manejo de documentación (Cabrera, 2022).

Propuesta de Manual de procesos del Instituto Best English.

La propuesta del manual de procesos se realiza mediante la identificación de las actividades que hacen parte del manejo de cartera y su archivo documental del Instituto; por lo cual, describe los procedimientos y tareas de una forma ordenada y sistemática. El cual está conformado por las responsabilidades y funciones del cargo que realizara estas operaciones.

5.1. 2. Análisis de Sistemas y Herramientas Existentes

Sistema de Gestión de Cartera: Evaluar el software utilizado para el seguimiento y la gestión de cuentas por cobrar. Esto incluye su capacidad para generar reportes, automatizar recordatorios de pago y manejar la información de clientes.

Herramientas de CRM (Customer Relationship Management): Revisar cómo el CRM integra datos de clientes y facilita la comunicación y seguimiento de pagos.

Plataformas de Facturación y Cobranza: Analizar el sistema de facturación y su integración con el proceso de cobranza, incluyendo el manejo de pagos parciales, ajustes y conciliaciones.

Análisis de Datos y Reportes: Examinar las herramientas utilizadas para generar informes financieros y de cobranza, y cómo estos datos son utilizados para la toma de decisiones.

5.2. Identificar los aspectos relevantes del proceso de recaudo de cartera a partir de los sistemas y herramientas existentes para evidenciar su incidencia en otras áreas de la empresa y en los resultados financieros.

El Instituto utiliza un software básico para la gestión de información de los estudiantes, pero este sistema presenta limitaciones en cuanto a la actualización de datos y la integración con otras herramientas, lo que dificulta un seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar.

Actualmente, se emplean correos electrónicos y llamadas telefónicas para comunicar recordatorios de pagos, pero no hay un sistema automatizado que envíe alertas o notificaciones, lo que resulta en una comunicación inconsistente., esto hace que se utilicen archivos físicos para almacenar documentos relacionados con los acuerdos de pago, lo que genera problemas de accesibilidad y aumenta el riesgo de pérdida de información. No se cuenta con un sistema digitalizado que facilite la firma electrónica y el almacenamiento seguro de documentos.

El personal encargado del recaudo no tiene acceso a formación continua sobre mejores prácticas de cobranza, y carece de herramientas tecnológicas avanzadas que podrían facilitar su labor.

Las decisiones sobre la concesión de créditos se basan en criterios subjetivos y no en un análisis de datos estructurado, lo que puede resultar en una falta de objetividad en la gestión del riesgo crediticio. Los informes sobre el estado de la cartera se generan de forma manual y son limitados en su capacidad para proporcionar análisis detallados, lo que impide una toma de decisiones informada y oportuna.

Estos aspectos destacan la necesidad de modernizar y optimizar los sistemas y herramientas utilizados en el proceso de recaudo de cartera, con el fin de mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de cuentas por cobrar en Best English Institute.

Finalmente, es necesario establecer rutas específicas del manejo de la información, asignar tareas a los colaboradores, partiendo de la capacitación continua y actualización de información, importante dar a conocer las políticas y lineamientos que desde la gerencia y a partir de la normatividad vigente se definan para soportar las decisiones de la gerencia, así mismo se hace necesario realizar controles y seguimientos periódicos pues de ello depende el reconocimiento oportuno de las necesidades del área.

5.3. Proponer estrategias de mejora al proceso de recaudo de cartera para la empresa Best English Institute, teniendo en cuenta las políticas existentes y los resultados del análisis, con el fin de mejorar el buen desarrollo de la empresa.

Las estrategias de mejora en el proceso de recaudo de cartera en Best English Institute, es fundamental considerar las políticas existentes, los resultados del

análisis previo y el contexto de la empresa. El instituto cuenta con políticas de crédito obsoletas que establecen condiciones de pago y criterios para la concesión de líneas de crédito. Sin embargo, estas políticas no se comunican de manera efectiva a los estudiantes, lo que ha llevado a confusiones y a una falta de adherencia a los plazos establecidos.

En el Instituto Best English, la responsabilidad de controlar y dar seguimiento a las estrategias de recaudo de cartera recae en el equipo administrativo y financiero, liderado por el Gerente. Este profesional supervisará la implementación de políticas y procesos debidamente establecidos, asegurando que se realicen las mediciones necesarias para controlar y evaluar eficiencia en el recaudo de cuentas por cobrar. Además, se designará a un coordinador de cobranza que será responsable de monitorear el cumplimiento de los plazos de pago, gestionar las comunicaciones con los deudores y mantener registros actualizados. El trabajo en conjunto de estos responsables es fundamental para optimizar el proceso de recaudo, mejorar la liquidez de la institución y fortalecer las relaciones con los estudiantes y otros clientes.

Tabla No. 3 - Estrategias y su ejecución.

Estrategia	Descripción
Revisión y Comunicación de Políticas	Mejorar la claridad y difusión de las políticas de crédito para asegurar que todos los estudiantes comprendan sus obligaciones.
Implementación de Recordatorios Automáticos	Establecer un sistema automatizado de recordatorios para alertar a los estudiantes sobre sus obligaciones de pago antes de las fechas límites.

Estrategia	Descripción
Capacitación del Personal	Proporcionar formación continua al personal encargado del recaudo en técnicas de cobranza y atención al cliente.
Evaluación de Riesgo Crediticio	Introducir un proceso más riguroso para la evaluación del riesgo crediticio antes de otorgar créditos, minimizando el impacto de la morosidad.
Digitalización del Proceso	Implementar un sistema de gestión de cartera que facilite el seguimiento de cuentas por cobrar y la actualización de datos.

Fuente: Autora

Las estrategias propuestas para mejorar el proceso de recaudo de cartera en Best English Institute están diseñadas para abordar de manera integral las debilidades identificadas en el análisis financiero. La revisión y comunicación de políticas es fundamental para que los estudiantes comprendan claramente sus obligaciones, lo que puede reducir la confusión y la morosidad. La implementación de recordatorios automáticos permitirá una comunicación proactiva, recordando a los deudores sus pagos antes de las fechas límite, lo que puede mejorar la tasa de pagos a tiempo. Además, la capacitación continua del personal en técnicas de cobranza y atención al cliente fortalecerá las relaciones con los deudores, facilitando un ambiente más receptivo para la negociación de pagos. La evaluación rigurosa del riesgo crediticio asegurará que solo se otorguen créditos a aquellos con capacidad de pago, disminuyendo así el riesgo de morosidad. Finalmente, la digitalización del proceso de recaudo permitirá un seguimiento más eficiente y efectivo de las cuentas por cobrar, garantizando que la información esté siempre actualizada y accesible. Estas

estrategias, en conjunto, contribuirán significativamente a mejorar la salud financiera del instituto y a optimizar su gestión del recaudo.

De la misma manera es importante establecer una propuesta de manual de procesos, donde se identifiquen las actividades o tareas propias del área de cartera.

Tabla No. 4 Propuesta acciones de mejora

Propuesta de Manual de Procesos	Identificación de actividades del manejo de cartera y archivo documental, describiendo procedimientos y tareas de forma ordenada.
Análisis de Sistemas y Herramientas	Evaluación de: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Gestión de Cartera: Seguimiento, reportes, recordatorios y manejo de información de clientes. - CRM: Integración de datos y comunicación para seguimiento de pagos. - Plataformas de Facturación: Análisis de integración con cobranza y manejo de pagos. - Análisis de Datos: Herramientas para informes financieros y decisiones.
Aspectos Relevantes del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en Cuentas por Cobrar: Medición del tiempo de cobro, morosidad y recuperación. - Automatización y Seguimiento: Evaluación de automatización y efectividad de recordatorios. - Integración de Sistemas: Impacto de la integración en eficiencia operativa.

	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto en Flujo de Caja: Análisis de la sincronización de ingresos y egresos. - Costos Asociados: Evaluación de costos operativos en gestión de cobranza.
<p>Incidencia en Otras Áreas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ventas y Servicio al Cliente: Impacto en relaciones y satisfacción del cliente. - Operaciones Financieras: Efecto en planificación, presupuesto y pronósticos. - Riesgo Crediticio: Evaluación del riesgo y políticas de crédito. - Cumplimiento Normativo: Asegurar cumplimiento de regulaciones legales.
<p>Resultados Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidez y Rentabilidad: Análisis del impacto en liquidez y capacidad operativa.

Fuente: Elaboración Propia

6. CONCLUSIONES

El diagnóstico del proceso de recaudo de cartera en Best English Institute ha permitido identificar diversas falencias y oportunidades de mejora que son cruciales para optimizar su gestión financiera. La falta de claridad en las políticas de crédito y la comunicación inadecuada con los estudiantes han contribuido a un porcentaje de morosidad del 25% y a que solo el 60% de los clientes paguen a tiempo.

Las propuestas de mejora, que incluyen la revisión de políticas, la automatización de recordatorios, la capacitación del personal y la digitalización del proceso, están diseñadas para crear un entorno más proactivo y eficiente en el manejo de cuentas por cobrar.

La comunicación ineficaz y la inconsistencia en las políticas de crédito han contribuido a un porcentaje de morosidad del 25%, evidenciando la urgencia de establecer un marco claro y proactivo para el manejo de cartera y el análisis financiero ha mostrado que solo el 60% de los clientes realiza sus pagos a tiempo, lo que indica la necesidad de estrategias que incentiven una mayor puntualidad en los pagos y reduzcan la morosidad.

La revisión de flujos de efectivo revela que la morosidad impacta negativamente la liquidez del instituto, lo que subraya la importancia de implementar un sistema de gestión que coayude en el seguimiento más riguroso de las cuentas por cobrar y las estrategias propuestas, como la digitalización del proceso de recaudo y capacitación de los colaboradores, son esenciales para mejorar la eficiencia en la gestión de cartera, además de fortalecer las relaciones con los estudiantes quienes finalmente están representados por sus tutores deudores.

La implementación de recordatorios automáticos y la revisión de políticas de crédito permitirán una comunicación más efectiva, aumentando la tasa de recuperación de deudas y promoviendo un ambiente de mayor confianza y satisfacción entre los deudores.

7. RECOMENDACIONES

Es fundamental actualizar y comunicar claramente las políticas de crédito a todos los estudiantes. Esto incluye definir términos de pago, plazos y consecuencias en caso de morosidad, para que cada estudiante conozca sus obligaciones.

Adoptar un sistema automatizado que envíe recordatorios de pago a los estudiantes por correo electrónico o SMS. Esto puede aumentar la puntualidad en los pagos y reducir la morosidad.

Ofrecer formación regular al personal encargado del recaudo sobre técnicas de cobranza, atención al cliente y manejo de conflictos. Esto mejorará la efectividad en la comunicación con los deudores.

Implementar un sistema de gestión de cartera que permita un seguimiento más eficiente de las cuentas por cobrar, facilite la actualización de datos de contacto y permita la firma electrónica de documentos.

Establecer un proceso de evaluación de riesgo antes de otorgar líneas de crédito, asegurando que solo se concedan a estudiantes con capacidad de pago, lo que ayudará a reducir la morosidad futura.

Ofrecer opciones de pago flexibles para los estudiantes que enfrenten dificultades financieras, lo que puede facilitar el cumplimiento de sus obligaciones y minimizar la morosidad.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Estas recomendaciones están orientadas a mejorar significativamente el proceso de recaudo de cartera en Best English Institute, promoviendo una gestión financiera más efectiva y sostenible.

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, J. C. (15 de Septiembre de 2020). El impacto de los sistemas de la información en la gestión empresarial. <https://virtual.uniminuto.edu/blog/el-impacto-de-los-sistemas-de-la-informacion-en-la-gestion-empresarial/>

Berrio, G. (22 de Abril de 2020). Normas NIIF. <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/normas-niif-pymes-colombia>

Cruz, F. (2018). Integración de Sistemas en la Gestión Financiera. *Revista de Tecnología y Negocios*, 8(4), 112-127. <https://doi.org/10.3456/rtn.v8i4.234>

Cardenas, C. M. (5 de Enero de 2019). *Determinantes del acceso al credito de los hogares colombianos*. http://www.scielo.org.co/scielo.hph?script=sci_arttext&pid=S0120-44832007000200003

Carmen, J. d. (28 de Julio de 2020). *Sistema de control interno de inventarios para incrementar la liquidez*. Obtenido de Sistema de control interno de inventarios para incrementar la liquidez: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48256>

Cabello, M. (13 de Agosto de 2022). *Manejo y almacenamiento de la informacion*. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co>

Castrillon, G. A. (18 de Marzo de 2020). *Politica de credito y cartera*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uniremington.edu.co/wp-content/uploads/normatividad-y-formatos/politicas/POLITICA-DE-CREDITO-Y-CARTERA.pdf

Cifuentes, M. (1 de Noviembre de 2022). *Banrep*. <https://www.banrep.gov.co/es/normatividad/credicia/encaje>

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Muraña, P. (3 de enero de 2022). *Los sistemas de archivo y el entorno organizacional para almacenar documentos*. file:///E:/Downloads/BFILO-PBA-20P08.pdf

Orozco, C. (13 de Octubre de 2023). *Plantear una política contable en la gestión de recaudo de cartera*.
<https://www.banrep.gov.co/es/normatividad/creditica/encaje>

Martínez, R. (2019). Análisis Financiero y Control de Cartera. *Revista de Finanzas*, 15(3), 45-58. <https://doi.org/10.1234/rf.v15i3.456>

Patiño, A. (Mayo de 3 de 2021). *Reglamento operativo de CUD, CEDEC Y CENIT*.
<https://www.banrep.gov.co/es/reglamentacion-temas/2189>

Rodriguez, J. M. (13 de febrero de 2021). *Archivistas*.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1817/1/05%>

López, A. (2021). Automatización en la Gestión de Cobranza: Beneficios y Desafíos. *Journal of Business Management*, 12(2), 134-150.
<https://doi.org/10.5678/jbm.v12i2.789>

Pérez, T. (2020). Estrategias de Cobranza Efectiva: Claves para el Éxito Empresarial. *Revista de Administración*, 10(1), 89-102.
<https://doi.org/10.2345/ra.v10i1.123>

Romero, S. E. (15 de Marzo de 2022). *Gestión Financiera contable*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://idpc.gov.co/descargas/nosotros/mapa-de-procesos/GF-P02%20CONTABILIDAD.pdf

Vargas, J. A. (17 de Octubre de 2019). *Normatividad*.
<https://www.banrep.gov.co/es/normatividad-banco>

Velazco, A. M. (11 de noviembre de 2021). *Banrep*.
<https://www.banrep.gov.co/es/normatividad/crediticia/encaje>

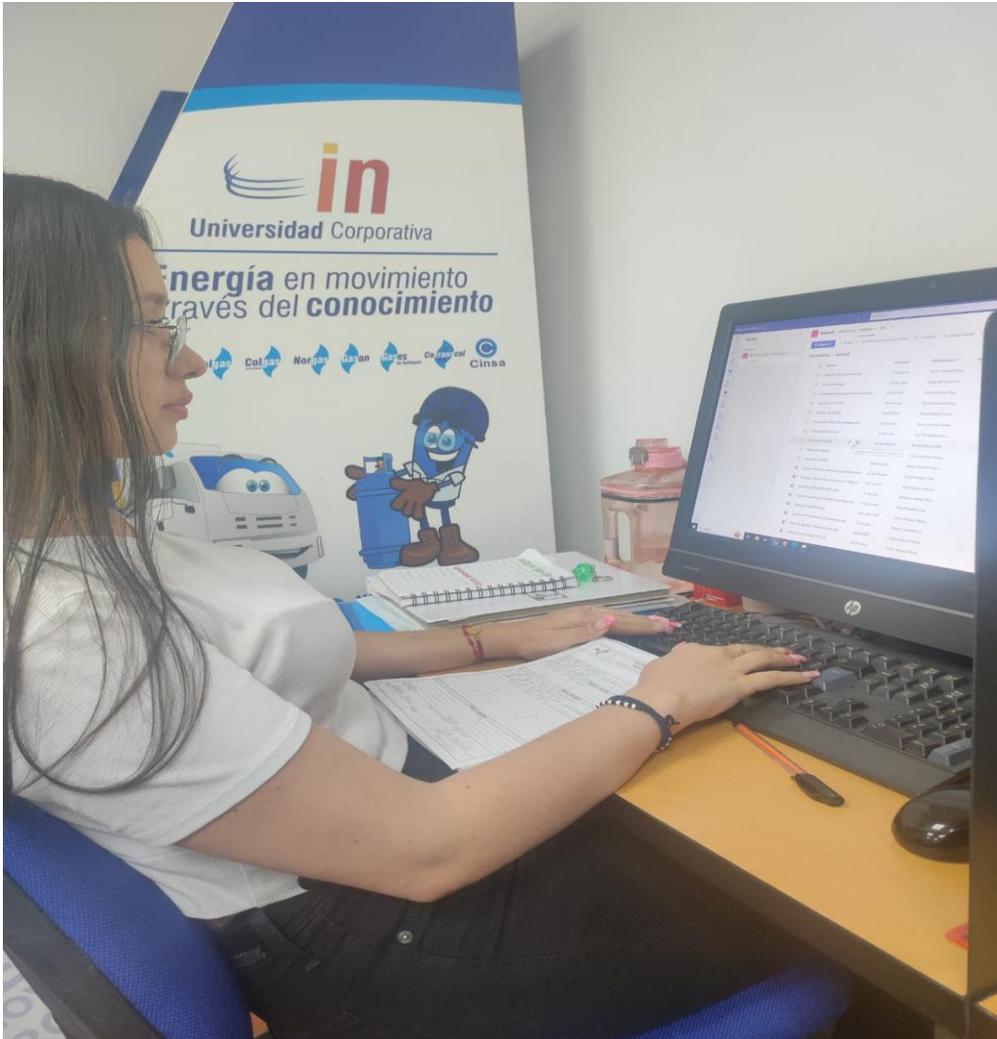
Sánchez, M. (2022). *Finanzas Corporativas y Riesgo Crediticio*. Editorial Contable.

- Este texto aborda la relación entre la gestión de cartera y el riesgo crediticio, proporcionando herramientas para una mejor evaluación.

Gómez, J. (2020). *Gestión de Cuentas por Cobrar: Estrategias y Prácticas*. Editorial Financiera.

9. ANEXOS

ANEXO A. Digitalización de la cartera como estrategia de mejoramiento.



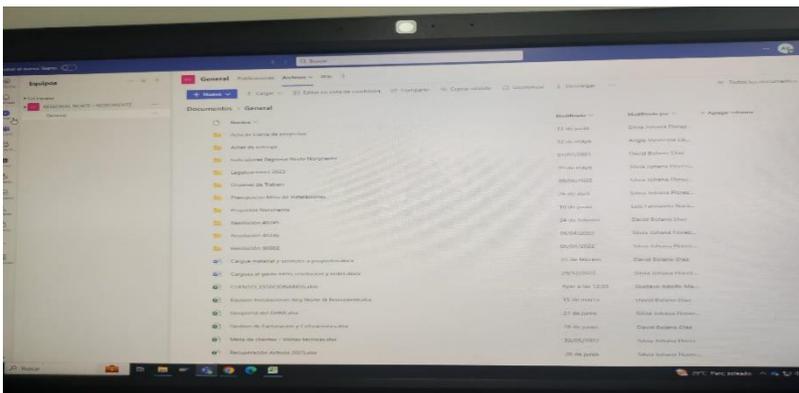
ANEXO B. Formato de PAZ Y SALVO

Formato básico de **Paz y Salvo** que utiliza en Best English Institute. Este documento puede ser adaptado según las necesidades específicas de la institución.

PAZ Y SALVO	
El departamento de Contabilidad hace constar que : _____ C.C. _____	
1) Se encuentra a PAZ Y SALVO.	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2) Saldo a favor de la Zona Norte \$ _____	3) saldo a favor del empleado \$ _____
Observaciones: _____	
Atentamente,	
_____	_____
Contabilidad	Fecha
AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO Zona Norte	
Autorizo a que se realice descuento de mi salario en una quincena, el valor correspondiente a este anticipo o al saldo pendiente de legalizar; a si mismo, en caso de retiro o fallecimiento autorizo descontar de la liquidación de mis prestaciones sociales	
NOMBRE	_____ Heliodoro Jerez _____
C.C.	_____ 91.296.936 _____ FIRMA _____

Fuente: Paz y salvo

ANEXO C. Carpetas actualizadas de clientes y estudiantes



ANEXO D. Diagrama de actividades de los procesos de cartera.

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Actividades de los Procesos de Cartera

1. Inicio del Proceso

- Recepción de la solicitud de matrícula o curso.

2. Evaluación de Solicitud

- Revisión de la documentación presentada.
- Análisis del riesgo crediticio.

3. Concesión de Crédito

- Aprobación o rechazo de la solicitud.
- Comunicación de la decisión al estudiante.

4. Registro de Deuda

- Creación de la cuenta por cobrar en el sistema.
- Notificación al estudiante sobre los términos de pago.

5. Seguimiento de Pagos

- Envío de recordatorios automáticos de pago.
- Monitoreo de fechas de vencimiento.

6. Recepción de Pagos

- Registro de pagos realizados (efectivo, transferencia, etc.).
- Emisión de recibos y confirmaciones.

7. Manejo de Morosidad

- Identificación de cuentas morosas.
- Comunicación con estudiantes morosos para acordar pagos.

8. Cierre de Cuenta

- Verificación de que todas las obligaciones han sido cumplidas.
- Emisión de Paz y Salvo.

9. Evaluación del Proceso

- Análisis de la eficacia del proceso de cobranza.
- Ajustes en políticas y procedimientos según sea necesario.

F-DC-125

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO**

VERSIÓN: 2.0

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023