



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Diseño de un Sistema Automatizado de Gestión de Cartera Para Mejorar el Control Financiero
en TRANSBANA S.A.S.

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias contables.
Contaduría pública.

Isidro David Mercado Vega.
Vicky Milena Ruiz Velasquez.

Opción de Trabajo de grado Práctica.
2026.

Agradecimientos

Agradezco que me haya abierto las puertas y que me haya dado la oportunidad de hacer mi práctica empresarial en el entorno real de trabajo. Gracias por permitirme aplicar los conocimientos que adquirí en mi formación académica. Agradezco al equipo de la administración y contabilidad la confianza que depositó, el acompañamiento y la disposición a compartir la experiencia del equipo. La confianza, el acompañamiento y la disposición permitieron identificar oportunidades de mejora y desarrollar una solución. La solución hoy aporta valor a la organización. Esta experiencia fortaleció las competencias profesionales. La experiencia permitió crecer a la persona a nivel personal. La experiencia confirmó la vocación por la Contaduría Pública y el compromiso con la mejora continua de los procesos empresariales.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Justificación	6
Contexto Teórico	7
Cuentas por cobrar y cartera	7
Gestión de cartera y su importancia.....	7
Relación entre cartera y liquidez.....	8
Automatización contable y tecnologías de la información	8
Importancia del control interno en la gestión de cartera.....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Metodología	10
1. Enfoque y tipo de investigación.....	10
2. Diseño de la investigación	10
3. Población y muestra.....	10
4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	10
5. Análisis de datos	11
6. Fases del desarrollo metodológico.....	11
• Fase 1. Diagnóstico de la situación actual	11
• Fase 2. Análisis de la información.....	11
• Fase 3. Diseño de la herramienta	11
• Fase 4. Implementación	12
• Fase 5. Evaluación de resultados	12
Resultados.....	13
Identificación de Falencias en el Control de Cartera y Procesos contables.....	13
Análisis del Comportamiento de los Clientes en Relación con los Tiempos de Pago.....	14
Desarrollo de la herramienta automatizada para el control de cartera.....	15
Resultados obtenidos tras la implementación de la herramienta	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	19
Referencias.....	20
Anexos	23

Resumen

El trabajo de grado se hace desde la práctica empresarial que realicé en la empresa TRANSBANA SAS, una empresa que se dedica al transporte de personal y carga. Se observó dificultades con el control de la cartera en el área contable. Las dificultades estaban en el seguimiento de las cuentas por cobrar y en la organización de la información financiera. El personal gestionaba manualmente las facturas. Esa gestión manual generaba confusión entre los documentos en proceso y las facturas definitivas. Además, había diferentes cortes de facturación por cliente. Los diferentes cortes de la facturación dificultaban determinar la producción mensual real. Esa dificultad afectaba la planificación financiera de la empresa.

Frente a esta situación, se planteó el diseño de una herramienta automatizada en Excel, apoyada en el uso de macros, con el fin de mejorar el control de cartera y facilitar el seguimiento de las operaciones contables. Esta herramienta permitió organizar la información en tiempo real, clasificar las facturas según su estado, identificar clientes en mora y apoyar el cálculo de retenciones.

En la implementación, se mejoró el control de las cuentas por cobrar, optimizamos los procesos y recuperamos una parte de la cartera. Este trabajo muestra que el uso de herramientas de software ayuda a fortalecer la gestión de la contabilidad y a apoyar la toma de decisiones en las organizaciones.

Palabras clave

Control de cartera, automatización contable, macros en Excel, retenciones tributarias, innovación contable

Problemática abordada en la práctica o pasantía

En el entorno Empresarial hoy, controlar la información financiera requiere que la organización funcione bien y siga existiendo. Las pymes todavía usan procesos manuales los cuales generan errores, consumen tiempo y restringen el acceso a la información (Villacís-Yank & Moreno-Mejía, 2021). No todas las empresas cuentan con herramientas tecnológicas que permiten hacer el seguimiento claro de los procesos contables, la carencia de éste incrementa la incertidumbre sobre la realidad financiera, pues el desconocimiento de softwares y plataformas disponibles perpetúa procesos manuales obsoletos (Araujo Cuello et al., 2021).

En la empresa TRANSBANA SAS, dedicada al transporte de personal y carga, se ha identificado como problema principal la deficiente gestión de la cartera, debido a la ausencia de un sistema organizado y automatizado para el control de las cuentas por cobrar. Actualmente, este proceso se realiza de forma manual, lo que genera confusión entre documentos en proceso y facturas definitivas.

Los diferentes cortes de facturación que manejan los clientes dificultan la organización de la información, impiden conocer la producción mensual real y generan retrasos en la recuperación de la cartera, afectaciones en el flujo de efectivo y problemas para tomar decisiones financieras con datos confiables y actualizados (Jaramillo Carvaca, 2023). Esta misma situación se presenta en la empresa objeto de análisis, lo que hace necesario implementar una solución que mejore el control y la organización de la información contable.

Después de lo anterior, aparece la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo diseñar un sistema automatizado de gestión de cartera que permita mejorar el control financiero en TRANSBANA S.A.S.?

Justificación

El proyecto nace porque TRANSBANA SAS necesita mejorar el control de sus cuentas por cobrar y reforzar la estabilidad del dinero. Las dificultades en la gestión de la cartera desordenan la información y dificulta en el seguimiento de los pagos. TRANSBANA SAS necesita una solución que mejore los procesos de gestión la cartera. En este sentido, el uso de herramientas tecnológicas optimiza el manejo de la información contable al automatizar tareas, reducir errores, organizar datos y facilitar la toma de decisiones estratégicas (Parra Jiménez, 2023).

Desde una perspectiva práctica, la implementación de una herramienta automatizada en Excel permite organizar la información, reducir errores y facilitar el control de las operaciones en tiempo real, lo cual resulta especialmente importante en contextos donde los procesos aún se realizan de forma manual (Ortega Almeida, 2024).

En el ámbito financiero, una adecuada gestión de la cartera es fundamental para garantizar un flujo de efectivo constante que permita cumplir con las obligaciones de corto plazo, como el pago a proveedores, empleados e (Quintero Ballén et al., 2024). En este sentido, el fortalecimiento del control de las cuentas por cobrar contribuye a la recuperación oportuna de los recursos, mejorando la liquidez y reduciendo el riesgo de incumplimientos financieros (Maussa Arrieta & Ricardo Jiménez, 2025).

El proyecto permite aplicar los conocimientos en la práctica académico, y muestra que el contador público puede proponer soluciones a problemáticas empresariales usando la tecnología de la información. El proyecto ayuda al desarrollo de competencias relacionadas con la automatización de procesos contables y en el análisis de información financiera.

Finalmente, a nivel organizacional, la empresa implementa esta herramienta para fomentar una cultura de mejora continua, donde la información contable deje de ser solo un requisito operativo y pase a ser un elemento clave para la toma de decisiones estratégicas (Marulanda Gómez & Sánchez Cortés, 2024). El proyecto aporta una solución. El proyecto también mejora la gestión. El proyecto también ayuda a fortalecer la gestión de finanzas de la organización.

Contexto Teórico

Para apoyar el desarrollo de la herramienta propuesta, hay que tratar con los conceptos relacionados con la gestión contable y financiera, y enfocarse en el control de la cartera, la liquidez y el uso de herramientas tecnológicas en los procesos contables.

Cuentas por cobrar y cartera

Las cuentas por cobrar son los derechos que tiene una entidad para exigir el pago de dinero u otros equivalentes a sus clientes o deudores, como resultado de ventas de bienes, prestación de servicios u otros conceptos (Bañol Cotrino & Hoyos Giraldo, 2025). Las cuentas por cobrar forman parte del activo corriente. Las cuentas por cobrar son una fuente de recursos para la organización.

En muchas empresas, como en las pymes, las cuentas por cobrar representan una parte del capital de trabajo. Por eso la gestión de las cuentas por cobrar contribuye a mantener la estabilidad financiera, ya que una adecuada administración permite agilizar el uso de los recursos y mejorar la recuperación del efectivo (Maussa Arrieta & Ricardo Jiménez, 2025). Pero si no fuera de control de las cuentas por cobrar, esas cuentas pueden convertirse en un problema.

El retraso en los pagos reduce la disponibilidad de efectivo y genera un riesgo significativo, pues los clientes pueden incumplir sus obligaciones, afectando directamente la estabilidad financiera, la capacidad operativa y el cumplimiento de compromisos con proveedores y financiamiento (Marulanda Gómez & Sánchez Cortés, 2024). Por eso, Los mecanismos deben permitir el seguimiento del estado de cada cuenta y advertir oportunamente cuando la cuenta presente mora o riesgo de incobrabilidad (Romero Carazas et al., 2021).

Gestión de cartera y su importancia

La gestión de cartera es el conjunto de actividades que planifican, organizan y controlan el otorgamiento de créditos y la recuperación oportuna de los recursos (Bañol Cotrino & Hoyos Giraldo, 2025). En la gestión de la cartera se evalúan los clientes, se definen las políticas de crédito y se implementan las estrategias de cobro. Una gestión eficaz de la cartera permite a la empresa mantener el equilibrio entre las ventas a crédito y la recuperación oportuna del dinero (Quiñonez Torres, 2024). La gestión de la cartera evita los problemas de liquidez, Pero una gestión de la cartera que No funciona genera la acumulación de una cartera que ya no está al día.

La cartera vencida afecta la estabilidad financiera y limita la capacidad operativa de la empresa; por ello, la gestión de cartera no solo busca recuperar el dinero, sino también garantizar la liquidez del negocio (Moreira Moreira & Mendoza Vincés, 2023). La gestión de cartera también busca prevenir los riesgos, mejorar las relaciones con los clientes y garantizar la sostenibilidad del negocio en corto tiempo.

Relación entre cartera y liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus obligaciones de corto plazo mediante los activos que tiene disponibles (Quintero Ballén et al., 2024). La información está directamente relacionada con la gestión de la cartera, ya que las cuentas por cobrar representan dinero que aún no ha ingresado a la empresa. Los clientes que no cumplen con los plazos de pago establecidos retrasan la entrada de efectivo, lo que afecta la liquidez y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo (Marín Álvarez & Sánchez Mejía, 2024).

El retraso en la recuperación de cartera puede afectar el cumplimiento de obligaciones como el pago a proveedores, salarios e impuestos (Marulanda Gómez & Sánchez Cortés, 2024). Por eso, una gestión eficiente de la cartera es clave para garantizar el flujo del efectivo constante. El análisis de indicadores como la antigüedad de saldos y la rotación de cartera permite observar el comportamiento de los clientes y tomar decisiones oportunas para mejorar la recuperación de los recursos (Maussa Arrieta & Ricardo Jiménez, 2025). El análisis muestra que la liquidez no depende solo de las ventas, sino que también depende de la eficiencia del proceso de cobranza.

Automatización contable y tecnologías de la información

Las herramientas tecnológicas agilizan los procesos financieros, reducen la intervención humana y disminuyen el riesgo de errores en la clasificación de la información (Aponte García & García Rivera, 2021). Hoy, las empresas buscan soluciones, mejorar la organización de la información. Las Soluciones agilizan las operaciones. El uso de herramientas como Excel, macros y programación VBA permite automatizar tareas repetitivas como el registro de datos, la generación de informes y el control de la información contable, liberando tiempo del personal para actividades analíticas y mejorando la precisión de los datos (Ortega Almeida, 2024). El uso de herramientas como Excel facilita el trabajo del personal y mejorar la eficiencia de los procesos. Además, la incorporación de tecnologías en el área contable permite al profesional dejar de enfocarse solo en las tareas de la operación y participar en el análisis de la información y en la toma de decisiones dentro de la empresa (Cedeño-Choez, 2020). Así, la automatización se vuelve un elemento para la modernización de los procesos contables.

Importancia del control interno en la gestión de cartera

El control interno es un conjunto de procedimientos y políticas diseñados para garantizar la confiabilidad de la información financiera y la eficiencia de las operaciones de la organización (Vergara González et al., 2023). En la gestión de cartera, el control interno permite crear mecanismos de seguimiento para identificar errores, prevenir riesgos, verificar la información registrada, asegurar que los pagos se realicen a tiempo y garantizar el cumplimiento de las políticas de crédito, lo que mejora la transparencia y aumenta la confianza en los procesos contables (Sanabria Cely, 2022).

La falta de controles generó inconsistencias en la información, pérdidas económicas y dificultades en la toma de decisiones. La Solución es usar herramientas que fortalezcan el control y la organización de la información.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un sistema automatizado de gestión de cartera que mejore el control financiero y la organización de la información contable en TRANSBANA S.A.S.

Objetivos específicos

- Identificar las falencias presentes en el control de cartera y en el manejo de la información contable de TRANSBANA S.A.S.
- Analizar el comportamiento de pago de los clientes y su relación con los procesos de facturación de la empresa.
- Diseñar una herramienta automatizada en Excel para el seguimiento y control de las cuentas por cobrar.
- Evaluar los resultados obtenidos tras la implementación de la herramienta en la gestión de cartera de TRANSBANA S.A.S.

Metodología

1. Enfoque y tipo de investigación

El estudio se hace está bajo un enfoque aplicado porque la empresa TRANSBANA SAS necesita mejorar sus procesos contables. Este tipo de enfoque permite proponer soluciones concretas a problemas específicos dentro de un contexto organizacional. El tipo de investigación es descriptivo. El estudio busca identificar y analizar la situación de la cartera, la facturación y las retenciones en la empresa. Este tipo de estudio permite detallar las características de los procesos y comprender su funcionamiento dentro del entorno analizado (Maussa Arrieta & Ricardo Jiménez, 2025).

2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación no es experimental, porque los investigadores no manipulan variables, sino que se observan los procesos contables tal como se desarrollan en la empresa, sino que se observan los procesos en su estado normal. Además, el estudio es de tipo transversal, la información se recoge y se analiza en un periodo de tiempo que corresponde a la práctica empresarial (Marulanda Gómez & Sánchez Cortés, 2024). Esta información del estudio se puede ver el estado de la gestión de la cartera ahora.

3. Población y muestra

La población está conformada por los procesos contables de TRANSBANA SAS, especialmente aquellos relacionados con el control de cartera, la facturación, el manejo de retenciones y el pago a proveedores. Por su parte, la muestra es de tipo no probabilística por conveniencia, ya que se seleccionó la información más relevante para el análisis del problema. Esta incluye registros de facturación, reportes de cuentas por cobrar, archivos en Excel y datos obtenidos del sistema SIIGO Nube, los cuales permitieron comprender la situación real de la empresa.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para recoger la información usamos varias técnicas. Las cuales permitieron analizar los procesos contables. Analizamos los procesos desde diferentes perspectivas. La observación directa permite identificar cómo se realizan las actividades diarias en el área contable, evidenciando las dificultades, los tiempos de ejecución y la forma en que se organiza la información (Quintero Ballén et al., 2024).

El análisis documental consistió en la revisión de registros contables, informes financieros y documentos relacionados con la cartera, lo que permitió detectar inconsistencias y oportunidades de mejora; además, esta técnica facilita el uso de fuentes teóricas que respaldan el estudio (Aponte García & García Rivera, 2021).

En cuanto a los instrumentos, se utilizaron hojas de cálculo en Excel para organizar la información, reportes generados por el sistema SIIGO Nube y registros internos de la empresa, los cuales sirvieron como base para el análisis (Ríos Restrepo, 2021).

5. Análisis de datos

El equipo identificó patrones en el comportamiento de pago de los clientes y identificó fallas en el manejo de la cartera. Se hizo una comparación entre la situación al principio, cuando el proceso era manual, y los resultados después al usar la herramienta automatizada. El Análisis muestra los cambios. Así mismo también mostró el impacto en la organización de la información y en la toma de decisiones.

Para el procesamiento de los datos se utilizaron herramientas ofimáticas, lo que facilitó el manejo de la información y permitió obtener resultados más precisos.

6. Fases del desarrollo metodológico

Para el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la propuesta, el proceso investigativo se organizó en cinco fases que permitieron avanzar desde la identificación del problema hasta la evaluación de la solución implementada.

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual

El objetivo era identificar la forma en que se gestionaba la cartera y detectar las dificultades en el manejo de la información. De acuerdo con Maussa Arrieta & Ricardo Jiménez (2025), los estudios descriptivos permiten analizar las características de un fenómeno en su contexto real. En este caso, se evidenciaron problemas como la desorganización en la facturación, la falta de control sobre las cuentas por cobrar y dificultades en la aplicación de retenciones, lo que permitió entender la situación inicial de la empresa.

Fase 2. Análisis de la información

Después, el equipo analizó los datos que se recolectaron. El equipo buscó patrones en cómo se comportan los clientes, sobre los tiempos de pago y el estado de la cartera. Este análisis muestra problemas en el proceso manual. El proceso manual tuvo demoras al actualizar la información y no hubo seguimiento a las facturas.

Fase 3. Diseño de la herramienta

Con base en las necesidades identificadas, se diseñó una herramienta en Excel apoyada en macros y en el lenguaje VBA (Visual Basic for Applications), orientada a mejorar el control de la cartera (Ríos Restrepo, 2021).

La automatización contable permite optimizar procesos manuales, reducir errores y mejorar la precisión de la información (Cañas Zapata, 2023). En esta fase se organizaron las hojas de trabajo, se definieron los cálculos necesarios para retenciones y se estructuró la interfaz de la herramienta, buscando que fuera fácil de usar.

Fase 4. Implementación

En esta etapa se puso en funcionamiento la herramienta dentro de la empresa, incorporando información real de facturación y cartera. Durante este proceso se realizaron pruebas para verificar su funcionamiento, ajustar las macros y asegurar que los datos se procesaran correctamente. Además, el uso de este tipo de herramientas permite que el área contable pase de tareas operativas a actividades más analíticas.

Fase 5. Evaluación de resultados

Finalmente, se comparó la situación inicial, donde el proceso era manual, con los resultados obtenidos después de implementar la herramienta. La evaluación permite medir el impacto de una solución a partir de los cambios generados. En este caso, se evidenció una mejora en la organización de la información, mayor control sobre la cartera y una reducción de errores en los registros. Asimismo, se observó un impacto positivo en el flujo de efectivo y en la recuperación de valores pendientes.

Resultados

Identificación de Falencias en el Control de Cartera y Procesos contables

Durante la práctica empresarial en la empresa TRANSBANA S.A.S., se llevó a cabo un proceso de observación y análisis del área contable. En este espacio se revisaron aspectos clave como la gestión de cartera, la facturación y el manejo de las retenciones (Sanabria Cely, 2022). A partir de este ejercicio, se identificaron varias falencias en el proceso financiero que afectan su adecuado funcionamiento. Estos hallazgos coinciden con lo planteado en la literatura sobre la importancia del control interno en las pymes. Primero, el control de cartera no estaba automatizado, por lo que el seguimiento de las cuentas por cobrar se realizaba de forma manual. Esto hacía que la información no siempre estuviera actualizada, generando retrasos y dificultando conocer el estado real de las facturas.

En la práctica, este tipo de manejo incrementa la probabilidad de errores y representa una pérdida de tiempo (Hurtado-Guevara, 2024). Además, provocaba que algunas cuentas vencidas no se gestionaran a tiempo, aumentando el riesgo de acumulación de cartera y afectando la liquidez de la empresa. Asimismo, se identificó que no existía una estructura clara para diferenciar las pre-facturas de las facturas emitidas. Esto generaba confusión en los registros contables y dificultaba el seguimiento de las operaciones, afectando la confiabilidad de la información financiera (Villacís-Yank & Moreno-Mejía, 2021). Otro aspecto relevante fue la ausencia de un calendario contable unificado. Debido a que la empresa manejaba diferentes condiciones de facturación por cada cliente, la empresa no tenía una herramienta que organizara la información.

La falta de la herramienta generaba desorden en los registros y dificultaba la determinación de la producción mensual. Situación que suele estar asociada a una gestión inadecuada del crédito. En cuanto al manejo de las retenciones, se identificaron inconsistencias en su aplicación, especialmente en la retención en la fuente y de ICA, lo que genera errores en los registros contables y afecta el cumplimiento de las obligaciones tributarias cuando no se aplican correctamente los conceptos y tarifas correspondientes (Yandún Chitan, 2023).

Es importante resaltar que estas falencias fueron identificadas a partir de la participación directa en las actividades del área contable, lo que facilitó tener clara de la situación real de la empresa. Este enfoque descriptivo facilita el análisis de los procesos y la propuesta de mejoras ajustadas al contexto organizacional (Jáuregui Campos et al., 2022). Para sintetizar la información anterior y facilitar su análisis, se presenta la Tabla 1, donde se resumen las principales falencias identificadas junto con sus posibles soluciones.

Tabla 1

Análisis de falencias en el control de cartera de TRANSBANA SAS

Situación identificada	Impacto en el proceso	Propuesta de mejora
Dificultad para diferenciar prefacturas de facturas emitidas	Confusión en el seguimiento de las cuentas por cobrar	Implementar una clasificación automática en Excel
Manejo manual de la cartera	Retrasos en la actualización de la información	Automatizar el control de cartera mediante macros
Falta de calendario contable	Desorganización en la facturación	Establecer un control de fechas por cliente
Diferentes cortes de facturación por cliente	Dificultad para determinar la producción mensual real	Organizar la información por periodos
Aplicación inconsistente de retenciones	Posibles errores contables y tributarios	Automatizar el cálculo de retenciones

Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 1, las principales falencias se relacionan con la organización de la información y el control manual de los procesos contables.

Análisis del Comportamiento de los Clientes en Relación con los Tiempos de Pago

Durante el desarrollo de la práctica empresarial, el equipo realizó un análisis del comportamiento de los clientes de TRANSBANA SAS para entender cómo el cliente hace sus pagos y cómo el pago influye en el control de la cartera. Este análisis permitió describir la situación actual de las cuentas por cobrar y su impacto en la dinámica financiera de la empresa (Jáuregui Campos et al., 2022).

Al revisar los registros contables y hacer seguimiento a las facturas, se evidenció que los clientes manejan diferentes condiciones de pago: algunos cancelan de inmediato, mientras que otros lo hacen a 15 o 30 días. Esta variación genera un impacto en el flujo de caja, ya que los ingresos no se reciben de manera uniforme. En consecuencia, se hace necesario ajustar las políticas de crédito según el comportamiento de los clientes, con el fin de mantener la liquidez de la empresa.

Por otro lado, se observó que algunos clientes presentan retrasos en sus pagos, lo que ocasiona acumulación de cartera vencida y afecta la liquidez de la empresa. En varios casos, estos retrasos estaban asociados a la falta de seguimiento oportuno y a la ausencia de herramientas que permitieran identificar rápidamente las facturas vencidas, situación que incrementa los niveles de morosidad (Huamán Espinoza et al., 2022).

Otro punto fue la existencia de diferentes cortes de facturación por cliente, lo que hacía difícil la organización de la información y la versión de la producción mensual real. Esto generaba inconsistencias en los reportes y complicaba la planeación financiera, afectando la confiabilidad de los datos utilizados para la toma de decisiones (Cedeño-Choez, 2020).

Este análisis muestra que el comportamiento de los clientes influye en la gestión de la cartera. El análisis también mostró que seguir bien el comportamiento de los clientes ayuda a mejorar los procesos contables y financieros de la empresa. En este sentido, una administración técnica de las cuentas por cobrar contribuye a garantizar la disponibilidad de recursos para el cumplimiento de las obligaciones.

En la Tabla 2 se presenta la clasificación de los clientes de TRANSBANA S.A.S. según sus condiciones de pago, nivel de riesgo y acciones de seguimiento propuestas para el control de cartera.

Tabla 2

Clasificación de clientes según condiciones de pago y nivel de riesgo

Tipo de cliente	Condición de pago	Riesgo	Acción sugerida
Pago inmediato	0 días	bajo	Mantener seguimiento normal
Crédito corto	15 días	medio	Recordatorio antes del vencimiento
Crédito regular	30 días	Medio-alto	Semaforización y control semanal
Cliente moroso	Mas de 30 días	alto	Gestión prioritaria de cobro

Elaboración propia

Desarrollo de la Herramienta Automatizada Para el Control de Cartera

Después de la revisión de los problemas en el proceso contable, se desarrolló una herramienta en Excel automatizada. La herramienta fue diseñada según las necesidades de la empresa y según los problemas de la práctica. En este sentido, la automatización contable permite transformar procesos manuales en sistemas más eficientes mediante el uso de tecnologías de la información (Cadavid Gómez et al., 2025).

El desarrollo se realizó paso a paso, con pruebas constantes y ajustes según los resultados que se iban obteniendo. Para ello, se utilizaron recursos digitales y herramientas tecnológicas acordes al contexto de la empresa. En este sentido, se aprovechó el lenguaje VBA, que permite desarrollar aplicaciones de gestión dentro de Excel y mejorar el manejo de la información (Parra Jiménez, 2023).

Uno de los avances más importantes fue la organización de la información contable en un solo sistema. Esto permitió centralizar los datos y evitar su dispersión en múltiples archivos. Como resultado, se mejoró la eficiencia operativa y se facilitó el acceso a la información, permitiendo realizar consultas de manera más rápida y ordenada. El equipo implementó una funcionalidad que permite diferenciar claramente las prefacturas de las facturas emitidas. Esta mejora brindó mayor control sobre el estado de cada operación y facilitó su seguimiento desde que se genera hasta su pago, reduciendo la carga operativa y el riesgo de errores (Hurtado-Guevara, 2024).

Otro elemento clave fue la implementación de un sistema de semaforización. Este sistema clasifica las facturas según su estado: vigente, próxima a vencer o vencida, teniendo en cuenta los plazos de pago de cada cliente. Esta clasificación permite identificar rápidamente las cuentas en mora y priorizar las acciones de cobro, lo cual resulta fundamental en la gestión de cartera (Cañas Zapata, 2023).

En cuanto al manejo de las retenciones, la herramienta automatizó su cálculo. Esto permitió aplicar las tarifas de forma adecuada según el tipo de proveedor y reducir la probabilidad de errores (Sanabria Cely, 2022). La automatización contribuyó a mejorar la calidad de la información contable y permitió que el profesional se enfocara en actividades de mayor valor estratégico. La estructura de la herramienta desarrollada y la organización de la información en Excel se pueden observar en el Anexo 1, donde se evidencia el registro de facturación, valores, retenciones y estado de cada operación.

Para complementar esta información, en la Tabla 3 se presentan los principales componentes de la herramienta y su función dentro del proceso contable.

Tabla 3

Componentes de la herramienta automatizada y su función en el proceso contable

Componente de la herramienta	Función dentro del proceso	Beneficio generado
Registro de prefacturas	Permite ingresar información preliminar de los servicios	Facilita el control inicial de operaciones
Registro de facturas emitidas	Consolida las facturas generadas	Mejora el seguimiento de ingresos
Clasificación automática	Diferencia prefacturas y facturas	Evita confusiones en el proceso contable
Sistema de semaforización	Identifica estado de las facturas (vigente, próxima a vencer, vencida)	Permite priorizar la gestión de cobro
Cálculo de retenciones	Aplica automáticamente retención en la fuente e ICA	Reduce errores en registros contables

Control de pagos a proveedores	Registra pagos y aplica retenciones correspondientes	Mejora el control financiero
Organización de información	Centraliza todos los datos en un solo archivo	Facilita el acceso y análisis de la información

Elaboración propia

Resultados Obtenidos Tras la Implementación de Estrategias de Control y Seguimiento de Cartera

La implementación de estrategias de control y seguimiento de cartera en la empresa TRANSBANA S.A.S. permitió evidenciar mejoras importantes en la organización de la información contable y en el manejo de las cuentas por cobrar. Durante el desarrollo de la práctica empresarial, se identificó la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con el seguimiento de facturas, control de clientes y aplicación de retenciones, debido a que gran parte de la información se manejaba de forma manual, dificultando la toma de decisiones financieras.

Con el propósito de mejorar esta situación, se implementaron diferentes estrategias orientadas al fortalecimiento del control financiero de la empresa. Entre ellas se destacan la clasificación de clientes según sus condiciones de pago, la semaforización de facturas vencidas, el seguimiento periódico de las cuentas por cobrar, la organización de los cortes de facturación y el control de retenciones aplicadas a clientes y proveedores. Estas acciones permitieron tener una visión más clara y organizada de la cartera, facilitando el análisis de la información y el seguimiento de las operaciones contables.

Como apoyo a estas estrategias, se desarrolló una herramienta automatizada mediante macros en Excel, la cual permitió centralizar la información y mejorar los tiempos de respuesta en el área contable. Gracias a esta herramienta, fue posible automatizar procesos relacionados con la clasificación de facturas, cálculo de retenciones y control de vencimientos, disminuyendo errores y mejorando la confiabilidad de los registros financieros.

El funcionamiento del sistema de semaforización y la identificación de clientes en estado de vencimiento se puede evidenciar en el Anexo 2. Este sistema permitió identificar de manera oportuna las facturas vencidas y los clientes en mora, facilitando la priorización de las acciones de cobro y reduciendo los tiempos de recuperación de cartera. Además, la información se encontraba disponible en tiempo real, permitiendo conocer el estado de cada factura y facilitando la toma de decisiones administrativas y financieras.

Asimismo, se logró mejorar la organización de la información contable relacionada con los diferentes cortes de facturación manejados por los clientes. Esto permitió determinar de forma más precisa la producción mensual de la empresa y fortalecer la planeación financiera. De igual manera, se mejoró el control en el pago a proveedores, garantizando

la correcta aplicación de las retenciones correspondientes según el tipo de contribuyente, lo que contribuyó a disminuir inconsistencias en los registros contables y tributarios (Sanabria Cely, 2022).

Uno de los resultados más representativos fue la recuperación de más de 600 millones de pesos en cartera, producto del seguimiento constante realizado a los clientes con pagos pendientes y del fortalecimiento de los controles sobre las cuentas por cobrar. Esta recuperación generó una mejora significativa en la liquidez de la empresa y fortaleció su capacidad para cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras de corto plazo. Finalmente, es importante destacar que las estrategias implementadas y la herramienta desarrollada continúan siendo utilizadas por la empresa, lo que demuestra su utilidad y aporte al fortalecimiento de los procesos contables y financieros. Para resumir los principales resultados obtenidos, se presenta la Tabla 4.

Tabla 4

Resultados obtenidos tras la implementación de estrategias de control y seguimiento de cartera.

Resultado obtenido	Descripción	Impacto en la empresa
Mejora en el control de cartera	Seguimiento en tiempo real de las facturas	Mayor claridad en el estado de las cuentas por cobrar
Identificación de clientes en mora	Uso de semaforización para detectar vencimientos	Priorización en la gestión de cobro
Organización de la información contable	Centralización de datos en una sola herramienta	Reducción de errores y mayor eficiencia
Determinación de la producción mensual real	Clasificación adecuada de facturas según cortes	Mejor planeación financiera
Recuperación de cartera	Seguimiento constante a clientes con pagos pendientes	Recuperación de más de 600 millones de pesos
Automatización de retenciones	Cálculo automático en facturación y pagos	Disminución de inconsistencias contables

Elaboración propia

Finalmente, se logró una recuperación medible de los activos exigibles. De una cartera total aproximada de \$1.000.000.000, se recuperaron \$600.000.000, lo que representa un impacto positivo en la liquidez de la empresa. El porcentaje de recuperación se calculó de la siguiente manera:

$$\text{Porcentaje de recuperación} = (\$600.000.000 / \$1.000.000.000) \times 100 = 60\%$$

Este resultado evidencia que una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, acompañada de estrategias de seguimiento y control, puede generar mejoras importantes en la liquidez organizacional, facilitando el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras y fortaleciendo la estabilidad económica de la empresa.

Conclusiones

La realización de esta práctica empresarial permitió comprender que muchas de las dificultades en el área contable no se presentan únicamente por la falta de tecnología, sino también por la ausencia de controles y de una adecuada organización de la información. En el caso de TRANSBANA S.A.S., los problemas relacionados con el manejo de la cartera afectaban el seguimiento de las cuentas por cobrar y dificultaban conocer con claridad el estado financiero real de la empresa.

A lo largo del desarrollo del proyecto se evidenció que el seguimiento constante de la cartera y la organización de la información son elementos fundamentales para mejorar la toma de decisiones dentro del área contable. Aspectos como la clasificación de clientes, el control de facturas vencidas y la organización de los cortes de facturación permitieron tener un mayor control sobre los procesos financieros y facilitar el análisis de la información.

De igual manera, el trabajo permitió demostrar que herramientas accesibles como Excel y VBA pueden convertirse en un apoyo importante para las empresas cuando se utilizan de acuerdo con las necesidades reales de la organización. Más allá de automatizar tareas, la herramienta desarrollada ayudó a reducir errores, mejorar el seguimiento de las cuentas por cobrar y facilitar el control de las retenciones y de los pagos realizados.

Otro aspecto importante fue comprender la relación que existe entre la gestión de cartera y la liquidez de la empresa. Un control inadecuado de las cuentas por cobrar puede generar retrasos en la recuperación del dinero y afectar el cumplimiento de obligaciones financieras. Por esta razón, fortalecer los procesos de seguimiento y control de cartera contribuye directamente a mejorar la estabilidad financiera de la organización.

Finalmente, esta experiencia permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un contexto empresarial real, fortaleciendo habilidades relacionadas con el análisis financiero, el manejo de información contable y el uso de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos. Además, permitió reconocer que el contador público no solo cumple funciones operativas, sino que también puede aportar soluciones que ayuden al mejoramiento de los procesos dentro de las organizaciones.

Referencias

- Aponte García, J. E., & García Rivera, I. V. (2021). La tecnología en la contabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el centro comercial Mayales Plaza de Valledupar (Trabajo de grado). Universidad Popular del Cesar.
<http://repositorio.unicesar.edu.co/server/api/core/bitstreams/21f5f8cc-f7c7-44c6-971c-b18fe2b918f2/content>
- Araujo Cuello, W., Morales López, A., & Ferreira Jiménez, G. (2021). Uso de las herramientas tecnológicas y digitales en la contaduría pública en Colombia (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Marta.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ad6b50df-d55d-41a2-864b-fe3400af4b7e/content>
- Bañol Cotrino, S. M., & Hoyos Giraldo, V. (2025). Cuentas por cobrar en el sector público colombiano (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Remington.
<https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/4a7d804a-c1c0-400b-b487-e47ed46d1324/content>
- Cadavid Gómez, L. H., Londoño Orozco, J. D., & Montoya Carvajal, M. C. (2025). Impacto de la contabilidad automatizada en la labor del contador público en Medellín (Trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
<https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/5a6e5236-7c67-41cf-b870-93bc56ad2011/content>
- Cañas Zapata, I. L. (2023). Automatización de procesos de facturación (Trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
<https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/43dd6bb4-5345-4b03-9ba3-b04d89be84a0/content>
- Cedeño-Choez, P. J. (2020). El procedimiento contable como herramienta de proyección de las finanzas empresariales. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 926-939.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1511>
- Huamán Espinoza, C. H., Córdova Llacsahuache, A., Romero-Carazas, R., & Apaza Romero, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Ñeque: Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 5(12).
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Hurtado-Guevara, R. F. (2024). Impacto de la automatización contable en la eficiencia operativa de las PYMEs. *Revista Científica Zambos*, 3(1), 19-35. <https://doi.org/10.69484/rcz/v3/n1/10>
- Jaramillo Carvaca, C. A. (2023). Análisis de la gestión de cobranzas en el Instituto ASEDU, Ecuador (Trabajo de titulación). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26476>
- Jáuregui Campos, V. S., Polar Cepeda, J. F., & Diaz Centeno, L. V. (2022). Excel como estrategia de enseñanza-aprendizaje de los estados financieros en la especialidad de Contabilidad. *Horizontes Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(22), 291–296. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.336>
- Marín Álvarez, D. E., & Sánchez Mejía, J. R. (2024). Análisis de morosidad en la cartera de crédito de la microfinanciera “XYZ” en Honduras, durante el período 2019-2023. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

- <https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/9c5816d1-8388-4f7a-a441-3c9c3ea3f2a4/content>
- Marulanda Gómez, J., & Sánchez Cortés, Y. Y. (2024). Propuesta de Mejora en el Recaudo de Cartera Vencida en el Departamento de Cartera para la Empresa El Gran Langostino S.A.S Ubicada en el Municipio de Yumbo Valle (Trabajo de grado). Institución Universitaria Antonio José Camacho.
<https://repositorio.uniajc.edu.co/entities/publication/0321adab-c8ba-44f0-b490-27de0d9dd2ce>
- Maussa Arrieta, D. P., & Ricardo Jiménez, L. S. (2025). Análisis de la recuperación de cartera y su relación en la liquidez financiera de una empresa inmobiliaria en la ciudad de Montería (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Remington.
<https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/75a09a9b-f70a-4673-becc-66d374bdedec/content>
- Moreira Moreira, R. P., & Mendoza Vincens, M. E. (2023). Factores determinantes que influyen en la morosidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 14 (1), 66-75.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/4518>
- Ortega Almeida, R. D. (2024). Diseño de un Sistema de Información con VBA Excel, para el Análisis del Comportamiento de la Matrícula, Continuidad y Graduación de los Estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Pertenecientes al CEAD Bucaramanga de la Zona Centro Oriente (Trabajo de especialización). Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/67049/rdortegaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra Jiménez, M. D. C. (2023). Optimización de la gestión contable a través de procesos automatizados con Macros en Excel 2016: Un enfoque en eficiencia y precisión (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Remington.
<https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/c22e574c-d858-46ed-8f92-98172ff7f6a6/content>
- Quintero Ballén, P. D., Muñoz Vergara, A. P., & Pardo Morales, J. P. (2024). Propuesta para la gestión del riesgo financiero de liquidez en la empresa Industrias Spring S.A.S (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/bitstreams/ab412002-ea27-49ab-b8a3-1f77b2c1ebf8/download>
- Quiñonez Torres, C. D. (2024). Sistema de gestión de cobro para la empresa INVER CRÉDITOS (Trabajo de grado). Institución Universitaria Antonio José Camacho.
<https://repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f782b6ed-c3ef-42b1-9f55-60fbedd0d9e8/content>
- Ríos Restrepo, L. C. (2021). Macro para integrar bases de datos (Trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
<https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/e8e15d18-a18f-4399-9702-bf1494c7dada/content>
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones

- de Educación Básica. *Gestión Joven: Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(4), 37-53. https://gestionjoven.org/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Sanabria Cely, A. Y. (2022). Control interno aplicado al proceso operativo del transporte de carga pesada en la empresa Transportes Unidos Especiales “ASOTUSOT” (Artículo de diplomado). Universidad Antonio Nariño. <https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/f2cf2c14-26d8-4347-ba08-6a65b5fb934d/content>
- Vergara González, M. M., Bolaño Granados, C. F., & Fernández Aguilar, V. A. (2023). Proponer un sistema de control interno para la Asociación ASOPROTAXIS Unidos de Santa Marta (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/bc03f0fc-b779-4552-b364-cc3a6f33496b/content>
- Villacís-Yank, J. A., & Moreno-Mejía, M. A. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato – Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 22, 1-18. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc22.cgi>
- Yandún Chitan, A. E. (2023). Optimización de Procesos Contables y Financieros en MONTAGAS S.A E.S.P.: Un Enfoque en Eficiencia y Control (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Remington. <https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/44b3e5a5-4887-4f9b-827d-b3910c6e605e/content>

Anexos

Anexo 1. Estructura y organización de la herramienta automatizada en Excel

PRODUCCION MAYO 2025												
TIPO DE DOCUMENTO	NO. FAC	Fecha elaboración	IDENTIFICACION	NOMBRE CLIENTE	ESTADO DE FACTURACION	TOTAL	PRODUCCION	RETENCIONES	ABONO O PAGO TOTAL	SALDO	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 123	23/05/2025	800.196.467	JOULES	FACTURADO	\$ 9.250.000	MAYO	\$ 323.750	\$ 8.926.250	\$ -	21/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 120	12/05/2025	901.570.469-3	GENESIS	FACTURADO	\$ 745.000	ABRIL	\$ 26.075	\$ 745.000	-\$ 26.075	11/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 129	26/05/2025	901.570.469-3	GENESIS	FACTURADO	\$ 1.490.000	MAYO	\$ 52.150	\$ 1.437.850	\$ -	21/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 133	26/05/2025	901.570.469-4	GENESIS	FACTURADO	\$ 1.490.000	MAYO	\$ 52.150	\$ 1.437.850	\$ -	25/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 124	27/05/2025	844.002.514-5	SERTRAC	FACTURADO	\$ 5.400.000	MAYO	\$ 232.200	\$ 5.167.800	\$ -	21/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 134	27/05/2025	130.930	CONSCOME	FACTURADO	\$ 3.520.115	MAYO	\$ 123.204	\$ 3.507.459	-\$ 110.548	11/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 130	28/05/2025	900.437.236-2	SORC	FACTURADO	\$ 4.335.000	MAYO	\$ 151.725	\$ 4.183.275	\$ -	6/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 135	1/06/2025	830.081.824-1	RHEMA	FACTURADO	\$ 7.235.676	MAYO	\$ 253.249	\$ 6.982.421	\$ 6	28/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 136	1/06/2025	901.570.469-3	GENESIS	FACTURADO	\$ 745.000	MAYO	\$ 26.075	\$ 718.925	\$ -	28/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 137	12/06/2025	901.296.536	SER SAS	FACTURADO	\$ 2.400.000	MAYO	\$ 84.000	\$ 2.316.000	\$ -	27/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 138	6/06/2025	900.138.519	GESSIG	FACTURADO	\$ 10.830.000	MAYO	\$ 379.050	\$ 10.450.950	\$ -	14/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 139	6/06/2025	900.306.204	MKMS	FACTURADO	\$ 106.864.820	MAYO	\$ 3.740.269	\$ 103.124.551	\$ 0	3/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 142	19/06/2025	900.319.306-4	PBI SAS ESP	FACTURADO	\$ 27.261.700	MAYO	\$ 954.160	\$ 26.307.540	\$ 1	11/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 128	20/05/2025	900.697.774	SHANDONG	FACTURADO	\$ 16.741.952	MAYO	\$ 167.420	\$ 16.574.532	\$ 0	4/06/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 141	6/06/2025	900.697.774	SHANDONG	FACTURADO	\$ 8.826.488	MAYO	\$ 88.265	\$ 8.738.223	\$ 0	6/07/2025	PAGO
				PRODUCCION TOTAL MAYO		\$ 207.135.751		\$ 6.653.740	\$ 200.618.626	-\$ 136.615		

Anexo 2. Identificación de clientes en estado de vencimiento mediante sistema de semaforización

PRODUCCION JUNIO 2025												
TIPO DE DOCUMENTO	NO. FAC	Fecha elaboración	IDENTIFICACION	NOMBRE CLIENTE	ESTADO DE FACTURACION	TOTAL	PRODUCCION	RETENCIONES	ABONO O PAGO TOTAL	SALDO	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 144	17/06/2025	901.570.469-3	GENESIS	FACTURADO	\$ 745.000	JUNIO	\$ 26.075	\$ 718.925	\$ -	17/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 143	18/06/2025	900.932.779-2	ASOVOLTAM	FACTURADO	\$ 4.470.000	JUNIO	\$ 156.450	\$ 4.313.550	\$ -	27/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 146	20/06/2025	900.437.236-2	SGRC ING	FACTURADO	\$ 5.756.000	JUNIO	\$ 201.460	\$ 5.554.540	\$ -	20/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 145	24/06/2025	800.196.467-9	JOULES	FACTURADO	\$ 9.036.000	JUNIO	\$ 316.260	\$ 8.719.740	\$ -	17/07/2025	PAGO
FACTURA ELECTRONICA	TSB 250	24/11/2025	900.330.917-9	KERUI	FACTURADO	\$ 625.887	JUNIO	\$ 21.906		\$ 603.981	24/12/2025	