



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Propuesta Para el Mejoramiento del Área de Cartera en
AZZORTI por Medio de la Implementación del Software Siigo Nube

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Administración de Empresas

Estudiante: Sandra Liliana Patiño Díaz
Tutor: Vicky Milena Ruiz Velásquez
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2024

Agradecimientos

Agradezco en primera instancia a Dios quién fue mi apoyo fundamental y mi inspiración para progresar cada día, por permitirme sentirme dichosa ante este logro, brindándome la paciencia, sabiduría y entrega necesaria para alcanzar mi sueño.

Agradezco infinitamente a mi tutora Vicky Milena Ruiz Velásquez, por estar siempre pendiente y dispuesta a orientarme en todo este proceso, por compartir su conocimiento, apoyo, dedicación y paciencia a lo largo de esta investigación.

A la Corporación Universitaria Remington por abrirme la puerta al conocimiento para crecer profesionalmente, a cada docente a lo largo de mi camino de aprendizaje.

A lo jefes de cartera Gladys Ávila y Ana Lorena León, mi más profundo agradecimiento por su invaluable contribución en este este proyecto.

Finalmente, a mí familia, por su apoyo constante, a mi esposo Armando y mis hijas Mariángel y Ana María quienes han sido el motor que me impulsa a seguir adelante, llenándome de fe, esperanza y amor incondicional día tras día.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Justificación	7
Objetivos.....	9
Metodología.....	10
Resultados.....	12
Conclusiones.....	22
Referencias.....	23
Anexos	25

Resumen

Este proyecto abordó la problemática de la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, una empresa de venta por catálogo en Sahagún, Córdoba. El objetivo fue proponer un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para mejorar la eficiencia operativa, la motivación de las asesoras de ventas y los resultados financieros de la empresa.

Se realizaron entrevistas, encuestas y un análisis de datos históricos de ventas y cobranzas para diagnosticar las deficiencias actuales. A partir de estos datos, se diseñaron mejoras al sistema actual de gestión de cartera y cobranza, incorporando tecnologías de inteligencia artificial, aprendizaje automático y procesamiento de datos en tiempo real. La propuesta incluyó la implementación del software "Siigo Nube", un sistema administrativo y contable en línea.

Los resultados mostraron que las deficiencias en la actualización de saldos y estados de cuenta causaban inconsistencias y retrasos en el proceso de cobranza, afectando la motivación y el desempeño de las asesoras. Se concluyó que la implementación del nuevo sistema automatizado podría mejorar significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del personal. El enfoque innovador propuesto no solo resolvería las deficiencias actuales, sino que también prepararía a la empresa para enfrentar futuros desafíos del mercado, asegurando su crecimiento sostenible a largo plazo.

Palabras claves: Optimización de Procesos, Inteligencia Artificial, Satisfacción del personal, Automatización, Transformación digital.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

En la actualidad, la gestión eficiente de la cartera de clientes y el proceso de cobranza representan un desafío significativo para las empresas, especialmente en el modelo de venta por catálogo. AZZORTI, una reconocida empresa colombiana dedicada a esta modalidad de ventas desde 1954, enfrenta dificultades en estos procesos en su sucursal del municipio de Sahagún, Córdoba.

Tras una exhaustiva observación y diálogo con las asesoras de ventas de dicha sucursal, se ha identificado que el actual sistema de gestión de cartera presenta importantes falencias. Entre ellas, la falta de actualización en tiempo real de los saldos y estados de cuenta de las asesoras, lo cual genera inconsistencias y retrasos en el proceso de cobranza. Esta situación ha desencadenado diversas consecuencias adversas para la empresa y sus fuerzas de ventas. En los últimos años, se ha evidenciado un aumento significativo en los saldos de cartera vencidos, alcanzando niveles críticos que amenazan la sostenibilidad financiera de la compañía. Adicionalmente, se ha registrado una disminución preocupante en el volumen de ventas, debido a la desmotivación y apatía de las asesoras, quienes experimentan dificultades para realizar un seguimiento preciso de sus cobros y cuentas pendientes.

Estas circunstancias han propiciado un ambiente de insatisfacción y desconfianza entre las asesoras, quienes expresan su frustración ante la falta de información confiable y oportuna sobre sus estados de cuenta. En consecuencia, se ha observado un incremento en la deserción de las fuerzas de ventas, lo que representa una amenaza para el crecimiento y la continuidad de las operaciones de AZZORTI en la región.

Guarderas y Concha (2022) manifiestan que las cuentas por cobrar en las empresas que se dedican a la venta representan un altísimo riesgo de incobrabilidad, por lo que se deben implementar, políticas, estrategias o procedimientos para la solvencia de créditos, con un control oportuno y equilibrado, ya que ninguna organización está expuesta a sufrir una inestabilidad, debido a las ineficientes gestiones financieras dentro de la organización.

Según Ordoñez (2021), hoy en día las cuentas por cobrar son pilares fundamentales ante la liquidez de toda empresa, debido a que son consideradas claves para el éxito de toda gestión o negocio. Es por eso, que una inadecuada gestión generaría consecuencias a la organización. Ordoñez también destaca que las empresas están forzadas a implementar cambios y estrategias para sustentar la estabilidad en el mercado, preservando su equilibrio financiero. Esta visión resalta la necesidad de un sistema que permita la actualización en tiempo real de la información de cartera, aspecto crítico para mantener la confianza y satisfacción de las asesoras.

Ante esta problemática, surge la necesidad de implementar una solución innovadora que permita optimizar el proceso de gestión de cartera y cobranza en la empresa. Esta solución debe estar enfocada en la automatización de procesos, la actualización en tiempo real de la información y la integración eficiente con los sistemas de facturación y ventas.

Carranza y Pacahuala (2019), manifiestan que la gestión de cobranza es aquel instrumento que posibilita el cumplimiento de los resultados previstos, a través de un buen proceso. Por tal motivo, esta gestión es una de las de mayor importancia dentro de la empresa, pues tiene un efecto positivo sobre la rentabilidad de la misma.

En ese mismo sentido, León (2021) sostiene que el buen manejo del área de cartera es considerado una de las variables de mayor importancia que posee una empresa, por tanto, es de

imprescindible mantener los valores claros sobre el funcionamiento de esta área. Pues, de cómo se maneje y gestione la cartera de negocios, activos, pasivos permiten comprobar la escases de entrada de efectivo y la recaudación de cuentas y saldos pendientes

La propuesta consiste en desarrollar un sistema inteligente de gestión de cartera, basado en tecnologías de vanguardia como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y el procesamiento de datos en tiempo real. Este sistema ofrecerá una plataforma interactiva y amigable para las asesoras, donde podrán realizar un seguimiento preciso de sus cuentas, recibir notificaciones oportunas y acceder a información detallada y actualizada sobre sus estados de cuenta.

Díaz y Muñoz (2019) afirman que las empresas en su gestión tienen como misión efectuar procesos de buena precisión en el área de cartera, los cuales se deben apreciar en las distintas fases del mismo, posibilitando el acoplamiento con las demás áreas, suministrando información en tiempo real, estando en constante actualización, alcanzando el logro de objetivos, recuperación de la cartera y una apropiada administración. La implementación de un sistema automatizado y actualizado permitirá a AZZORTI alinear su gestión de cartera con las mejores prácticas recomendadas por estos autores. Basado en lo anterior, el sistema incorporará funcionalidades avanzadas como la generación automática de reportes, la identificación de patrones de comportamiento de pago y la predicción de riesgos de morosidad, lo que permitirá a la empresa tomar decisiones informadas y estratégicas en materia de cobranza.

Al abordar esta problemática mediante una solución tecnológica innovadora, AZZORTI podrá fortalecer su posición en el mercado, mejorar su rentabilidad y consolidar una relación de confianza y satisfacción con sus asesoras de ventas, pilares fundamentales para el éxito sostenible de la empresa en el sector de la venta por catálogo. Salazar y Rodríguez (2020), la tecnología ha contribuido al proceso virtual del área contable a través de la invención de software para el manejo de operaciones contables, agilizando procesos de registro, almacenamiento de información. Por consiguiente, la implementación de estos programas ha simplificado la manipulación de grandes cantidades de información contable en las empresas, haciendo que los receptores gocen de claridad de los datos suministrados desde las áreas administrativas y financieras. Por otro lado, Albornoz (2020) indica que al ejecutar un software en la empresa se obtiene la centralización de información en un lugar, así pues, en el mismo software, el cual lleva la contabilidad por todos lados como facturas, existencias, extractos, saldos, recibos y otros procesos propios de la empresa. Asimismo, hay diversos programas a nivel mundial que permiten a las pymes gestionar las ventas, pagos, costeo y control de inventario.

Por tal motivo, es recomendable que las empresas al momento de desarrollar su área contable o sus actividades de servicio se valgan de tecnologías, siendo un elemento primordial para el buen desarrollo de operaciones y la consecución de sus objetivos.

Pregunta de Investigación

¿Cómo podría la implementación de un sistema automatizado y actualizado en tiempo real mejorar la eficiencia operativa del área de cartera y cobranza en AZZORTI, sucursal de Sahagún, Córdoba, incrementando la motivación de las asesoras de ventas y los resultados financieros de la empresa?

Justificación

La propuesta de implementar un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, ubicada en Sahagún, Córdoba, se justifica por la necesidad de abordar deficiencias significativas que afectan la eficiencia operativa de la empresa y el bienestar de sus asesoras de ventas. Este proyecto busca utilizar tecnologías avanzadas para optimizar los procesos de cobranza, mejorar la motivación del personal y, en última instancia, fortalecer la estabilidad financiera de la empresa.

Desde una perspectiva social, este proyecto beneficiará a las asesoras de ventas al proporcionarles una herramienta eficiente y confiable, reduciendo la frustración y desmotivación que actualmente enfrentan debido a la falta de actualización en tiempo real de los saldos y estados de cuenta. Al mejorar su bienestar laboral, se espera una mayor retención y satisfacción en su trabajo, lo que a su vez contribuirá a la estabilidad y crecimiento de la empresa. Mogollón (2021) asevera que las empresas para la gestión de cobranza estipulan un conjunto de actividades distintas para decretar los resultados como aviso previo al vencimiento de la cuenta, una vez haya vencido el plazo y ante la negativa en respuesta del saldo pendiente por pagar, se inicia un proceso judicial, en caso de que se agoten todas las instancias de cobranza y el cliente no formalice el pago de su deuda. Ante lo mencionado anteriormente, es importante que exista una comunicación objetiva con los clientes para evitar impedimentos en el proceso, destacando la necesidad de implementar políticas de crédito con plazos determinados que conduzcan a un apropiado proceso de cobranza.

Metodológicamente, este proyecto introduce un enfoque innovador en la gestión de cartera y cobranza. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y el procesamiento de datos en tiempo real permitirá una actualización constante y precisa de la información, generando reportes automáticos y prediciendo riesgos de morosidad. Estas mejoras metodológicas no solo optimizarán los procesos internos de la empresa, sino que también proporcionarán un marco para futuras investigaciones en el campo de la administración y gestión financiera. Académicamente, el desarrollo y propuesta de este sistema aportan al conocimiento sobre la gestión de cartera en empresas de venta por catálogo. La investigación servirá como caso de estudio, demostrando la importancia de la innovación tecnológica en la mejora de procesos administrativos.

Además, este proyecto se alinea con la propuesta de Álvarez (2019) sobre la necesidad de que las empresas gestionen la innovación y la inteligencia artificial como un sistema integral, adaptándose a cambios y procesos tecnológicos en tiempos modernos donde la tecnología avanza progresivamente. Este mismo autor, infiere que, para lograr un alto nivel de rendimiento, los sistemas inteligentes son considerados la ruta para potenciar la eficiencia, efectividad en la administración y control de recepciones pendientes, siendo su elemento primordial los agentes virtuales. La empleabilidad de este sistema optimiza la operatividad de los procesos de cobros a través de sistemas inteligentes y un agente de cobro automatizado, propiciando mejoras sincrónicamente en el área de contabilidad.

Este proyecto tiene el potencial de transformar significativamente la gestión de cobros en AZZORTI. La automatización y actualización en tiempo real de los datos de cartera reducirá el tiempo y esfuerzo dedicados al proceso de cobro, permitiendo a las asesoras enfocarse en actividades más productivas como la toma de pedidos y ventas. Con un sistema de gestión de cobros más eficiente, las asesoras experimentarán menos frustración y desmotivación, lo que se traducirá en una mayor retención y satisfacción en el trabajo. Además, la disponibilidad de información actualizada y precisa permitirá a la empresa tomar decisiones más informadas y estratégicas en cuanto a la gestión de cartera y las estrategias de venta.

Vázquez (2020), en el ámbito empresarial la transformación digital ha inculcado un cambio en los modelos de liderazgo y gestión mediante la implementación de herramientas digitales permitiendo la optimización de recursos y actividades comunes en las operaciones de la empresa. Expuesto lo anterior, se interpreta en la insistente búsqueda de soluciones innovadoras que aportan al transformamiento de negocios conservando las tendencias digitales. Es decir, permitiendo una perspectiva más amplia de los sistemas de recaudo o cartera.

La viabilidad del proyecto es alta debido a varios factores. La empresa cuenta con personal idóneo en el área de sistemas y manejo de bases de datos, lo que facilita la implementación de las soluciones tecnológicas propuestas. Además, existe un respaldo significativo por parte de la jefatura de cartera y un interés y disposición por parte de las asesoras y fuerzas de ventas para mejorar los procesos actuales, asegurando una colaboración activa y positiva en la implementación del nuevo sistema.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba, mejorando la eficiencia operativa, la motivación de las asesoras de ventas y los resultados financieros de la empresa.

Objetivos específicos

- Diagnosticar las deficiencias actuales en el proceso de gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba, mediante entrevistas, encuestas y análisis de datos históricos de ventas y cobranzas.
- Diseñar mejoras al sistema actual de gestión de cartera y cobranza, incorporando tecnologías de inteligencia artificial, aprendizaje automático y procesamiento de datos en tiempo real.
- Recomendar un plan de implementación para las mejoras propuestas, asegurando la integración eficiente con los sistemas de facturación y ventas existentes.

Metodología

Para alcanzar el objetivo general de proponer un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba, se llevará a cabo un estudio mixto, integrando componentes cualitativos y cuantitativos. Según Creswell (2022), los métodos mixtos conllevan la integración y recopilación de datos cuantitativos y cualitativo en un único estudio, cuantificando los factores que se adoptan en el contexto; con la intención de alcanzar una mejor asimilación del fenómeno de interés.

Fases

Análisis de Deficiencias:

La primera fase consiste en realizar un análisis exhaustivo de las deficiencias actuales en la gestión de cartera de AZZORTI. Se evaluará la falta de actualización en tiempo real de los saldos y estados de cuenta de las asesoras, así como las consecuencias de estas deficiencias en el proceso de cobranza. Este análisis se basará en la observación directa y la recopilación de datos históricos de la empresa.

Recolección de Información:

En esta fase se recopilará información detallada sobre el desempeño actual del sistema de gestión de cartera de AZZORTI. Se utilizarán técnicas de observación directa, entrevistas con las asesoras y fuerzas de ventas, y análisis de registros de cobro y saldos. Esta información permitirá identificar las áreas que requieren mejora y establecer un diagnóstico preciso de la situación actual.

Diseño de Mejoras:

Basado en los resultados del análisis, se diseñará una propuesta de sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza. Este sistema se desarrollará utilizando tecnologías como inteligencia artificial, aprendizaje automático y procesamiento de datos en tiempo real, con el objetivo de optimizar la gestión de pagos, saldos y estados de cuenta.

Población y Muestra:

La población objeto de estudio está conformada por las asesoras y fuerzas de ventas de AZZORTI, con un total de 844 personas distribuidas en los municipios de Sahagún, Chinú, San Andrés, Tuchín, Chima Córdoba, San Marcos, Caimito y La Unión Sucre. La muestra seleccionada para este estudio incluye a 90 asesoras y 16 fuerzas de ventas, con edades entre 30 y 70 años, de las cuales 4 son hombres y 102 son mujeres, provenientes de zonas rurales y urbanas. Según Martínez (2019), la muestra es considerada un subgrupo relevante de la población, lo que involucra que la muestra debe conservar las mismas características de la población.

Técnicas de Recolección de Datos:

Se utilizarán varias técnicas de recolección de datos, incluyendo:

- Observación directa: Para obtener una visión detallada de los procesos actuales de gestión de cartera.
- Entrevistas y charlas: Con asesoras y fuerzas de ventas para recopilar información cualitativa sobre sus experiencias y percepciones.
- Encuestas: Para evaluar la gestión de cobros y la satisfacción con el sistema actual.

Según Hernández y Ávila (2020), los instrumentos de recolección de información deben enfocarse en aspectos culturales, relacionales, actitudes y percepciones, utilizando técnicas que permitan obtener datos relevantes para el análisis y la formulación de conclusiones.

Aspectos Éticos

Durante todo el proceso de investigación, se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Se obtendrá el consentimiento informado de todos los involucrados antes de la recolección de datos. Además, se tomarán las precauciones necesarias para evitar cualquier daño a los participantes, respetando en todo momento su privacidad e integridad.

Resultados

A continuación, se exponen los principales resultados alcanzados tras analizar la encuesta realizada como valoración a la gestión de cobros de AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba, proporcionando una percepción exhaustiva del impacto de las falencias en los estados de cuenta de las asesoras y la no actualización en tiempo real de los saldos. Por consiguiente, gracias al enfoque metodológico implementado, fue posible determinar los retos que debe asumir el área de cartera para hacer frente a dichas deficiencias y poner en marcha un plan de acción que posibilite mejoras en el sistema actual de gestión de cartera y cobranza existente.

Deficiencias actuales en el proceso de gestión de cartera y cobranza de la empresa

Tras analizar minuciosamente los datos obtenidos en la valoración de la gestión de cobros de AZZORTI, se identificaron amenazas relevantes que afectan la validez en el registro de los estados de cuenta de las asesoras. Los resultados mostraron que existen anomalías significativas en la actualización de los saldos y estados de cuenta en tiempo real. Según la figura 1, el 43.8% de los encuestados indicó que siempre hay problemas de actualización y sincronización con la herramienta de listado de actividad.

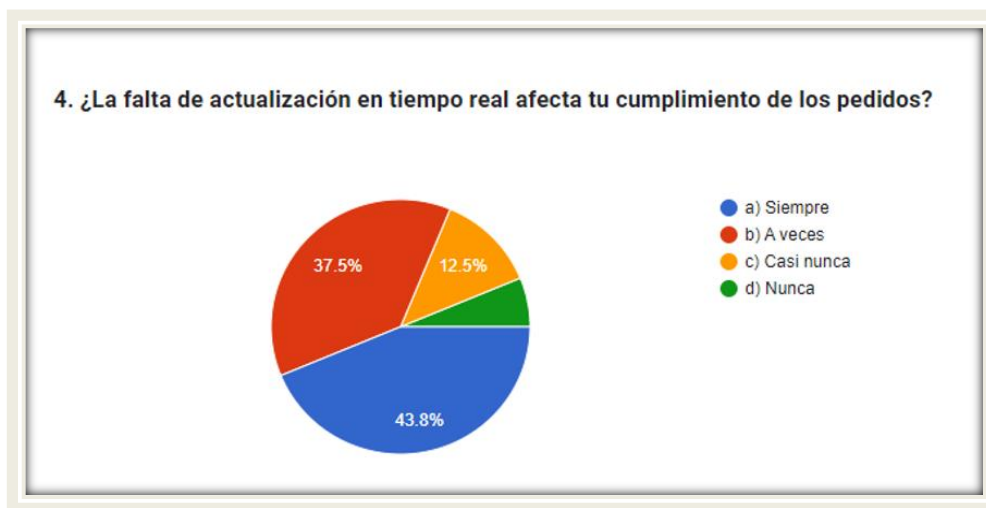


Figura 1: Encuesta valoración a la gestión de cobros de AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba.

Estos hallazgos destacan que la empresa no cuenta con un sistema automatizado y actualizado en tiempo real, lo que causa inconsistencias en los registros y dificulta el seguimiento preciso de los cobros por parte de las asesoras. Las entrevistas y encuestas realizadas revelaron una percepción generalizada de ineficiencia en el proceso de gestión de cartera y cobranzas, lo que afecta negativamente la motivación y el desempeño de las asesoras de ventas.

Impacto en el Desempeño de las Asesoras

La ineficiente gestión en el área de cartera ha impedido que las asesoras optimicen su desempeño. Según los datos presentados en la figura 2, el 46.2% de las asesoras han experimentado desmotivación y apatía hacia la venta cuando reciben mensajes de cobros que ya han sido pagados. Esta situación genera inconformidad y, en ocasiones, el deseo de abandonar la empresa.

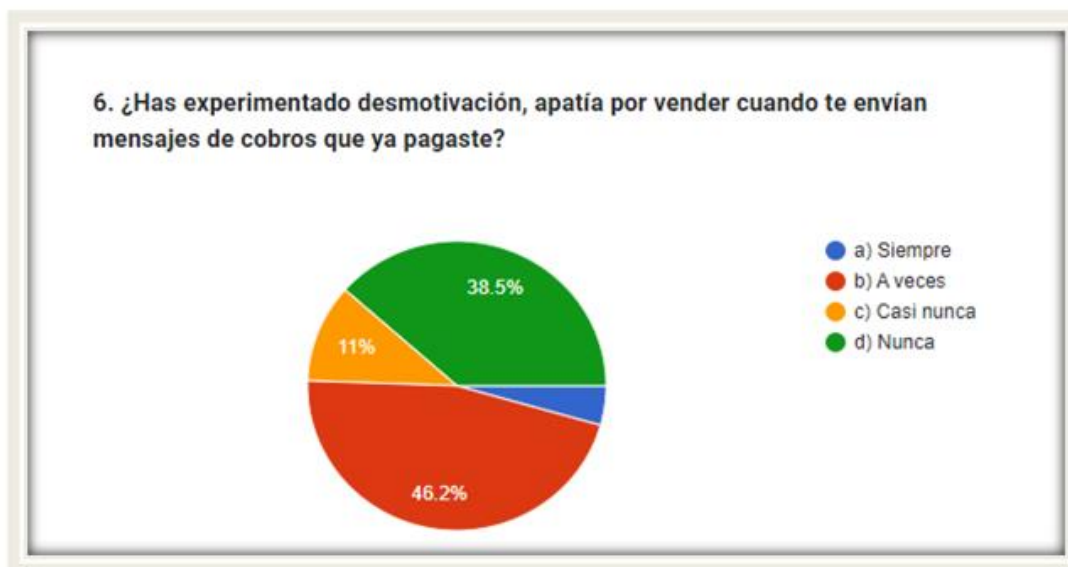


Figura 2: Encuesta valoración a la gestión de cobros de AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba.

Estas cifras subrayan la necesidad crítica de implementar un sistema automatizado y actualizado en tiempo real, que permita un seguimiento preciso y eficiente de los saldos y estados de cuenta, reduciendo errores y mejorando la satisfacción y motivación de las asesoras.

Necesidad de un Sistema Automatizado

Dentro de las respuestas entregadas en la figura 3, el 68.8% de los encuestados indicaron que la implementación de un software informático o un sistema automatizado es fundamental para el éxito sostenible de la empresa en el sector de la venta por catálogo. Este sistema debe ser capaz de interrelacionarse con un administrador de base de datos que pueda validar, registrar y visualizar con precisión los datos en un entorno digital de manera continua e inmediata en línea. La implementación de dicho sistema garantizaría información confiable sobre los saldos y estados de cuenta de las asesoras, optimizando así la gestión de cartera y cobranza.



Figura 3: Encuesta valoración a la gestión de cobros de AZZORTI, municipio de Sahagún, Córdoba.

Diseño de Mejoras al Sistema Actual

Tras una evaluación exhaustiva de varios softwares disponibles que se alinean con los objetivos y lineamientos del área de cartera de la empresa, se ha propuesto la implementación de "Siigo Nube". Este software administrativo y contable en línea promete transformar significativamente la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, proporcionando herramientas avanzadas para optimizar estos procesos.

Propuesta de Software: Siigo Nube

Implementación de Siigo Nube.

Siigo Nube permite administrar la cartera de la empresa, agilizar los procesos contables desde cualquier lugar y registrar minuciosamente todas las operaciones de la empresa, cubriendo todos los aspectos relacionados con la gestión y administración de negocios. Esta herramienta proporciona una gestión eficiente de cobranza mediante las siguientes funcionalidades:

- **Automatización del Recaudo de Cartera:** Facilita el cobro a los clientes, envía recordatorios, hace seguimiento de cobros y recibe pagos en línea.
- **Seguimiento de Cobranzas:** Crea de forma automática un seguimiento de cobranzas por cada saldo o factura pendiente, permitiendo conocer quién debe, los motivos, fechas de pago, saldos vencidos, totales y por vencer.
- **Informes y Filtrado de Reportes:** Refleja informes de cartera, filtra reportes por cliente y fechas de seguimiento.
- **Registro en Tiempo Real:** Ejecuta registros en tiempo real de los cobros, generando y enviando facturas en línea y emitiendo facturas electrónicas. Esto permite movimientos de cobros rápidos y efectivos.
- **Acceso y Sincronización de Información:** Permite acceder a la información desde la app en cualquier lugar, sincronizando la contabilidad y agilizando la conciliación de cada comprobante. (Siigo, 2023)

Para visualizar mejor el proceso de mejora propuesto, se presenta el siguiente diagrama que ilustra las etapas desde la identificación de factores a mejorar hasta la implementación de la herramienta informática:

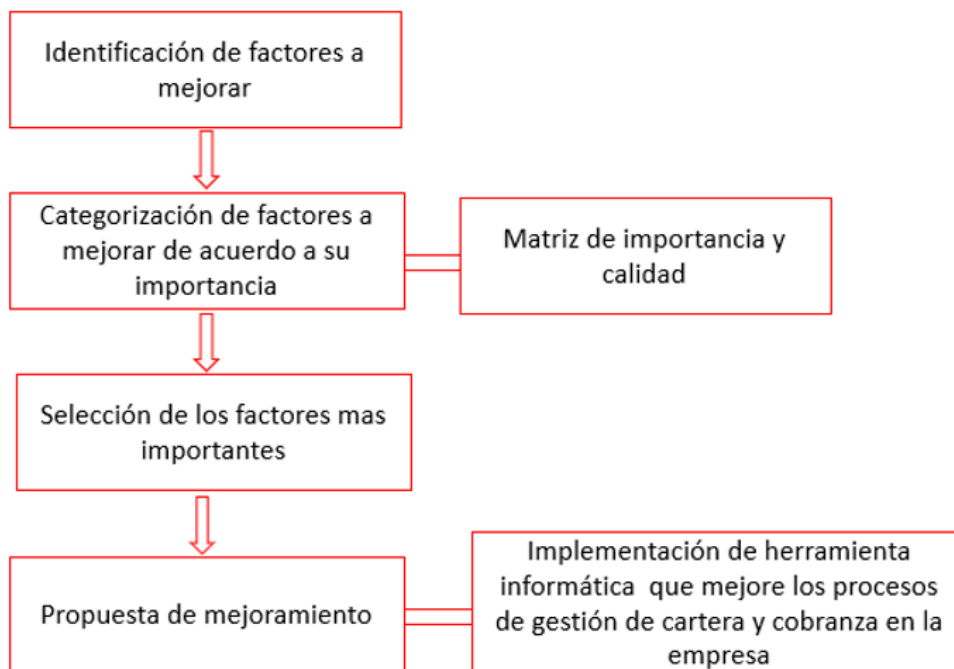


Figura 4. Diagrama y prototipo del sistema mejorado.

La figura 4 muestra claramente las etapas del proceso de mejora:

1. **Identificación de Factores Para Mejorar:** Inicia con la identificación de los factores críticos que necesitan ser mejorados en el sistema actual.
2. **Categorización de Factores:** Los factores identificados se categorizan según su importancia, utilizando una matriz de importancia y calidad para evaluar su impacto.
3. **Selección de Factores Más Importantes:** De la categorización, se seleccionan los factores más importantes que tendrán un impacto significativo en la mejora del sistema.
4. **Propuesta de Mejoramiento:** Con los factores críticos identificados y priorizados, se elabora una propuesta de mejoramiento.
5. **Implementación de Herramienta Informática:** Finalmente, se implementa una herramienta informática que mejora los procesos de gestión de cartera y cobranza en la empresa.

Actualización Constante de Saldos y Estados de Cuenta.

Proceso de Actualización.

Establecer un proceso fijo de actualización constante para respaldar saldos, estados de cuenta y ventas por catálogo, asegurando un funcionamiento efectivo del área de cartera de la empresa. Esto implica la ejecución diaria de actualizaciones de la información registrada por las fuerzas de ventas en caso de inconformidades.

Modernización de Procesos.

Adopción de Nuevas Tecnologías.

Adoptar un sistema de gestión de cartera más innovador, fundamentado en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el procesamiento de información en tiempo real. Este sistema interactivo permitiría a las asesoras y fuerzas de ventas acceder al extracto de sus cuentas y saldos a favor, y realizar abonos o pagos mediante aplicaciones móviles sin necesidad de desplazamientos.

Para comprender mejor la situación actual y los procesos que requieren optimización, se presenta a continuación el diagrama de flujo del área de cartera de AZZORTI:

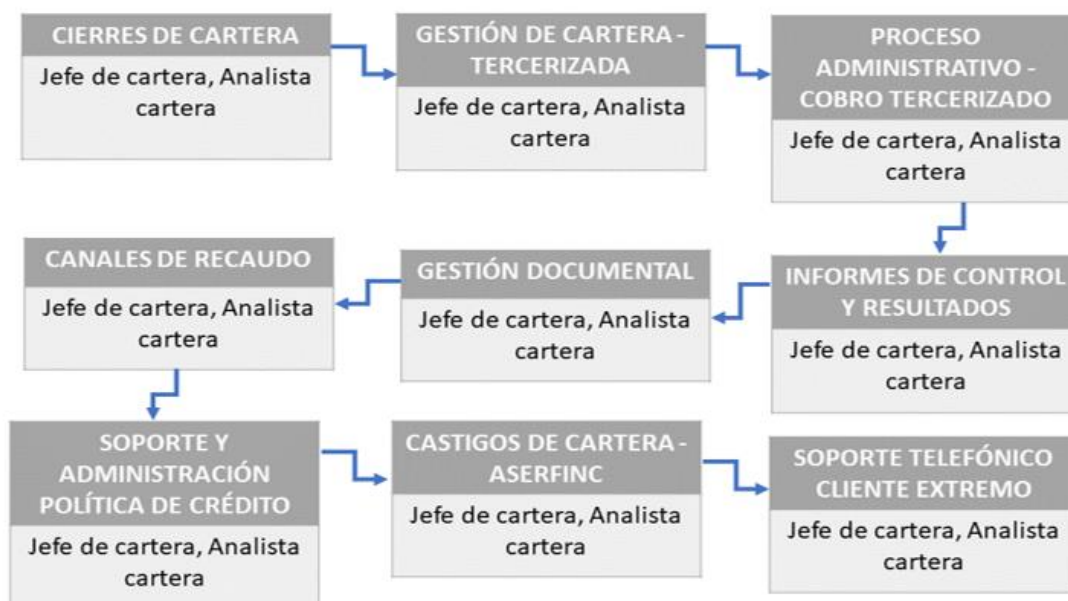


Figura 5. Diagrama de flujo del área de cartera de AZZORTI

La figura 5 muestra cómo se gestionan actualmente las tareas de cierre de cartera, gestión de cartera tercerizada, procesos administrativos, canales de recaudo, gestión documental, informes de control, soporte y administración de políticas de crédito, y castigos de cartera. Este flujo destaca la importancia de cada función y cómo se interrelacionan para asegurar una gestión efectiva de la cartera.

Recomendaciones para la Gestión Eficiente de Facturación y Ventas.

Capacitación y Documentación.

Instruir al personal encargado del área de sistemas sobre la importancia de mantener actualizados los saldos, estados de cuenta y ventas por catálogo. Esto implica documentar las

responsabilidades y procesos, asegurando la integración eficiente con los sistemas de facturación y ventas existentes de AZZORTI.

Identificación de Problemas Actuales.

- **Fuentes de Datos:** El software de cartera debe seleccionar, reunir y recopilar datos de diversas fuentes como bases de datos, registros de pagos y sistemas de gestión de clientes (CRM). La falta de actualización automática afecta la precisión de los saldos.
- **Sincronización de Datos:** Las actualizaciones automáticas deben estar correctamente sincronizadas con los servidores para evitar errores.
- **Problemas de Conexión:** Conexiones intermitentes a internet o problemas con los servidores pueden impedir la recepción de datos actualizados.
- **Fallas en el Proceso de Actualización:** Errores de programación pueden afectar la precisión de las actualizaciones automáticas.
- **Frecuencia de Actualización:** La frecuencia inadecuada de actualización afecta la precisión de los saldos.
- **Problemas de Integración:** Inconvenientes en la integración de APIs y cambios en las interfaces de las plataformas financieras pueden afectar la obtención de datos en tiempo real.

Soluciones Propuestas.

- **Actualización Automática de Datos:** Asegurar que el software actualice constantemente los datos de las cuentas de las asesoras, integrándose con sistemas de información pertinentes.
- **Monitoreo de Errores y Notificaciones:** Implementar un sistema que identifique y notifique rápidamente errores de sincronización o actualización.
- **Optimización de Integraciones:** Verificar la estabilidad de las integraciones con plataformas financieras y configurar adecuadamente las APIs.
- **Pruebas y Validación:** Realizar pruebas para asegurar que las actualizaciones de los saldos se ejecuten correctamente.
- **Transparencia y Registro de Actividades:** Mantener un registro detallado de actividades para rastrear actualizaciones y cambios.
- **Soporte Técnico y Capacitación:** Capacitar a los usuarios sobre el uso adecuado del software y proporcionar acceso a soporte técnico para resolver problemas.

Implementación de Inteligencia Artificial.

Aplicaciones de IA.

- **Detección de Irregularidades:** Usar algoritmos para identificar transacciones dudosas y fallas en los registros de los saldos.
- **Pronóstico de Saldos Futuros:** Emplear modelos de IA para predecir saldos basados en patrones históricos y variables contextuales.
- **Individualización de Servicios:** Brindar asesorías, recordatorios y recomendaciones personalizadas a las asesoras.
- **Mejoramiento de la Liquidez:** Optimizar la asignación de saldos en distintas cuentas mediante algoritmos de IA.

- **Análisis Predictivo:** Realizar análisis de previsión sobre la demanda futura de servicios financieros.

Para implementar efectivamente estas soluciones de inteligencia artificial, es crucial tener acceso a datos precisos y actualizados, lo que permitirá proporcionar pronósticos, análisis predictivos y una automatización eficiente en el área de cartera, mejorando la experiencia de las asesoras y fuerzas de ventas.

Recomendaciones para un Plan de Implementación Eficiente

El diagrama presentado a continuación ilustra el proceso de mejora del sistema de gestión de cartera y cobranza en AZZORTI. Este prototipo destaca los pasos cruciales desde la identificación de factores a mejorar hasta la implementación de una herramienta informática que optimice estos procesos.

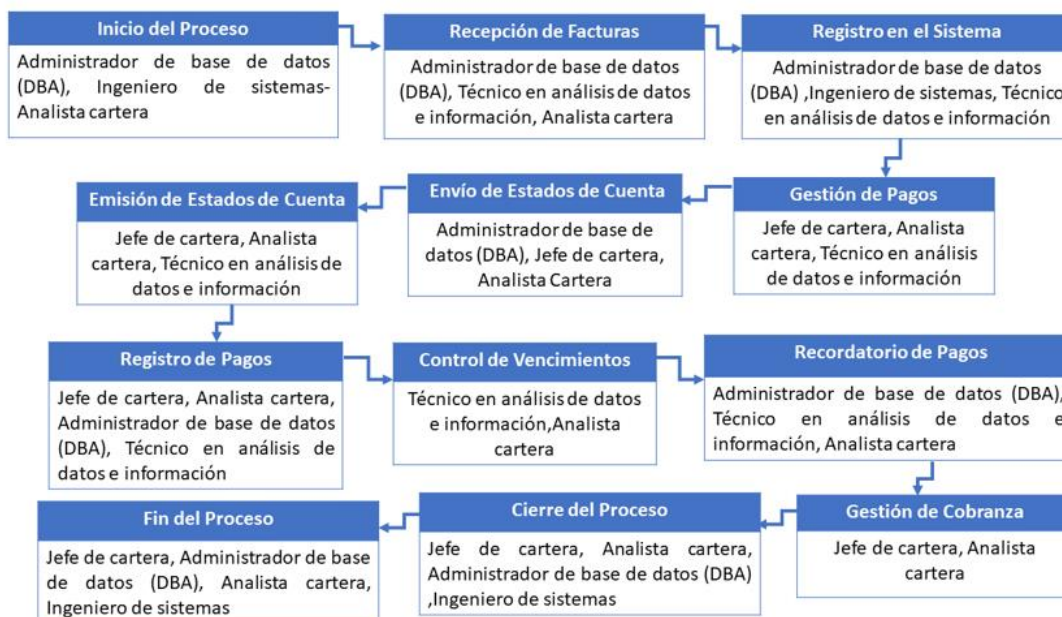


Figura 6. Diagrama de flujo del software a implementar

La figura 6 proporciona una vista detallada de cómo el nuevo sistema automatizará y actualizará en tiempo real la gestión de cartera y cobranza. Desde la recepción de facturas hasta la gestión de cobranza, este diagrama describe claramente cada paso del proceso y los roles responsables de su ejecución. Esta visualización facilita la comprensión del impacto del nuevo software en la operación diaria y asegura que todos los aspectos críticos estén cubiertos.

Propuesta del Plan de Implementación

Para asegurar la correcta integración y funcionamiento del nuevo sistema de gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, se desarrolló un plan de implementación detallado. Este plan cubre cada fase del proceso, desde la evaluación inicial del software hasta la capacitación del personal y el soporte posterior a la implementación. Se consideró fundamental una fase piloto para

identificar y solucionar posibles problemas en un entorno controlado antes de la implementación a gran escala. Además, se establecieron indicadores clave de rendimiento (KPIs) y metas claras para cada actividad, garantizando que los objetivos se cumplan de manera eficiente y efectiva. A continuación, se presenta el plan de implementación

Tabla 1. Propuesta Plan de Implementación

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	DURACIÓN	RESPONSABLE	KPI	META
Fase Piloto y Evaluación	Implementar el sistema en una sucursal piloto y evaluar su desempeño.	4 semanas	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de éxito en la fase piloto	90%
Implementación de un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI.	Evaluar el software de gestión de pagos, saldos y estados de cuenta adecuado para las necesidades y recursos de la organización.	2 semanas	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de satisfacción del software seleccionado	87.7%
	Capacitar al personal que manejará el software sobre el uso básico de este y la importancia de mantener registros precisos.	2 semanas	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de personal capacitado	100%
	Configurar el software de cartera en un ordenador existente de la empresa y comenzar a registrar las entradas, salidas de las ventas por catálogo, saldos y estados de cuenta.	2 semana	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de registros correctos	87.7%
Actualización periódica de saldos y estados de cuenta.	Programar sesiones de actualización al menos cuatro veces por mes, coordinando con el horario laboral del personal.	2 semanas	Administrador de base de datos (DBA)	% de actualizaciones realizadas	100%
	Designar a dos empleados del área de sistemas para realizar un registro, limpieza de datos, clasificación y monitoreo en tiempo real de los saldos y estados de cuenta.	1 semana	Técnico en análisis de datos e información	% de datos actualizados correctamente	87.7%
	Comparar los resultados de las actualizaciones con los registros del sistema de control actual y corregir	2 semana	Técnico en análisis de datos e información	% de correcciones realizadas	97.1%

	cualquier desigualdad encontrada.				
Optimización de los procesos de registro, limpieza de datos, clasificación y monitoreo en tiempo real de los saldos y estados de cuenta.	Optimizar el software de gestión de pagos, saldos y estados de cuenta para mejorar la accesibilidad, navegación e información suministrada a las fuerzas de venta.	3 semanas	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de mejora en accesibilidad y navegación	87.7%
	Establecer claramente las áreas de registro y navegación para facilitar la búsqueda y validación de la información confiable en el software.	2 semanas	Administrador de base de datos (DBA) / Ingeniero de sistemas	% de áreas definidas	97.1%
Capacitación del Personal.	Proporcionar sesiones cortas de capacitación sobre la importancia de mantener registros precisos y sobre la influencia de las actualizaciones en un software en tiempo real.	1 semana	Ingeniero de sistemas	% de personal capacitado	100%
	Brindar un manual de instrucciones sobre cómo registrar correctamente las entradas y salidas de pagos, saldos y estados de cuenta, así como saber cuándo ejecutar las actualizaciones.	1 semana	Ingeniero de sistemas	% de personal con manual	100%
	Efectuar capacitaciones prácticas durante la jornada laboral para garantizar que todos los empleados entiendan el funcionamiento y puedan utilizar la herramienta informática adecuadamente.	1 semana	Ingeniero de sistemas	% de personal capacitado en uso práctico	100%
Soporte Post-Implementación y Feedback	Proporcionar soporte técnico continuo y recopilar feedback del personal para realizar ajustes necesarios.	Continuo	Equipo de soporte técnico	% de satisfacción del personal	95%

Este plan de implementación fue diseñado para cubrir todas las necesidades de actualización y mejora del sistema de gestión de cartera y cobranza en AZZORTI. Se comenzó con una fase piloto para probar el sistema y luego se proporcionó una capacitación exhaustiva al personal, además de ofrecer soporte técnico continuo. Se incluyeron todas las actividades necesarias para asegurar que la transición al nuevo sistema fuera lo más fluida y efectiva posible. La integración de tecnologías avanzadas no solo optimiza las operaciones diarias, sino que también aumenta la satisfacción y motivación del personal. Con este enfoque, AZZORTI estará mejor preparado para enfrentar los desafíos del mercado y mejorar su rendimiento financiero en el futuro.

Conclusiones

Implementar un sistema automatizado y actualizado en tiempo real para la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI, sucursal de Sahagún, Córdoba, se presenta como una solución altamente efectiva y viable. Los análisis detallados y los resultados obtenidos han puesto de manifiesto problemas significativos en la actualización de saldos y estados de cuenta en tiempo real, afectando negativamente la eficiencia operativa, la motivación de las asesoras de ventas y, en última instancia, los resultados financieros de la empresa.

Utilizar "Siigo Nube", un software administrativo y contable en línea, junto con tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, ofrece ventajas que se alinean perfectamente con las necesidades y objetivos de AZZORTI. Estas tecnologías permitirán la automatización de procesos críticos, la generación de reportes precisos y actualizados, y la predicción de riesgos de morosidad, contribuyendo significativamente a mejorar la gestión de cartera y cobranza.

El plan de implementación detallado, que incluye una fase piloto, capacitación exhaustiva del personal y soporte técnico continuo, asegura una transición fluida y efectiva al nuevo sistema. Los KPIs y metas establecidas garantizan que cada actividad se realice de manera eficiente y que los objetivos propuestos se cumplan a cabalidad.

Finalmente, la propuesta es no solo adecuada y pertinente, sino que también promete transformar la gestión de cartera y cobranza en AZZORTI. Mejorará la satisfacción y motivación del personal, optimizará la eficiencia operativa y fortalecerá la estabilidad financiera de la empresa. Con este enfoque innovador y bien estructurado, AZZORTI estará mejor preparada para enfrentar los desafíos del mercado y asegurar su crecimiento sostenible a largo plazo.




Referencias

- Álvarez, E. (2019). *La cobranza en tiempos de inteligencia artificial*. Recuperado de: <https://ia-latam.com/2019/05/13/la-cobranza-en-tiempos-de-inteligencia-artificial/>
- Albornoz, A. (2020). *Ventajas de un software contable para la gestión de tu empresa*. appvizer, 5-11.
- Carranza, E. K., & Pacahuala, G. C. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar: Una herramienta para el financiamiento empresarial*. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2480/Erika_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Creswell, J. (2022). *A Concise Introduction Mixed Method Research. 1st Edition SAGE*. Recuperado de: [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=2s0IEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Creswell,+J.+\(2022\).+A+Concise+Introduction+Mixed+Method+Research.+SAGE.&ots=90_3OVHOL6&sig=fMVQRC22eOI4iLkmA41GBe7SC30#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=2s0IEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Creswell,+J.+(2022).+A+Concise+Introduction+Mixed+Method+Research.+SAGE.&ots=90_3OVHOL6&sig=fMVQRC22eOI4iLkmA41GBe7SC30#v=onepage&q&f=false)
- Díaz, X y Muñoz, L. (2019). *Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera a una Universidad* Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10983/22440>
- Guarderas, M y Ramírez, J. (2022). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022* DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8.5835>
- Hernández Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. Recuperado de: <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- León, L, Chamba, J, & Vega, S. (2021). *Comportamiento de la cartera comercial de los bancos privados del Ecuador, 2010-2018*. ECA Sinergia, 12(1). DOI: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i1.2064
- Martínez, J. (2019) *Estadística y muestreo-14^a*. ed. Bogotá. Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=mfVeDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Mogollón Gómez, J. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. Puriq, 3(1), 151–164. DOI: <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.12>
- Ordoñez Balón, Katherine Beatriz (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial. La Libertad. UPSE, Matriz*. Facultad de Ciencias Administrativas. DOI: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6251>
- Salazar & Rodríguez. (2020) *Impacto del Software en la Contabilidad Colombiana*, Universidad Piloto de Colombia. Seccional del alto Magdalena. Recuperado de: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/9359/IMPACTO%20DEL%20SOFTWARE%20EN%20LA%20CONTABILIDAD%20COLOMBIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siigo*. (01 de Septiembre de 2023). Obtenido de Siigo: <https://www.siigo.com/sin-categoria/que-es-siigo/>
- Vázquez, O. (2020). *Onboarding digital y firma electrónica*. Universitat de Barcelona. Recuperado de: de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/172023/1/TFM-DEAF-274_Vazquez.pdf

Anexos

Anexo 1. Consulta General de Cobro de una Asesora de Ventas de Azzort

CONSULTA GENERAL DE CLIENTES	
Fecha Reporte : 2024-06-05 22:06:51	
PQR  Pedido Actual  Actualizar Datos - Última actualización 02/17/2017 	Categoría :
CODIGO : 318012438 <u>CARTERA GENERAL</u> EJECUTIVO COBRANZA : - SIN ASIGNAR	NIT : 30567004 <u>FACTURAS GENERALES</u> NUMERO CATALOGOS : 0
CONSECUTIVO : 1710208 <u>PAQUETE LIDER</u>	ZONA : 318 - CORTE : 9 <u>PREMIOS ENVIADOS</u>
NOMBRES : NADIS DEL SOCORRO <u>INGRESOS</u>	APELLIDOS : PEREZ RUIZ <u>MOVIMIENTO SERVICIOS</u>
DIRECCION : CL 28 CR 6 64 <u>PREMIOS POR REFERIDO - SUEÑOS AZZORTI 2024-1</u>	TELEFONO : 0-3023538622- <u>PREMIOS POR VENTAS TELEFONOS ADICIONALES</u>
BARRIO : LOS LAURELES <u>RECLAMOS POR PREMIOS</u>	CIUDAD : SAHAGUN (CORDOBA) <u>PREMIOS POR ENVIAR</u>
CAMP. INGRESO : 202304 <u>RECODIFICACION</u>	DIGITO : 2 ANTERIOR : <u>SANCCIONES</u>
CUPO : 720,000.00 <u>CODEUDOR</u>	<u>CARTERA POR DOCUMENTO</u>
SALDO A FAVOR RC : 0.00 <u>RECIBOS</u>	SALDO A FAVOR NC : 0.00 <u>NOTAS CREDITO</u>
NUMERO DE PEDIDOS : 6 <u>ESTADO CUENTA</u>	ABONO : <u>MOVIMIENTO REFERIDOS</u>
VALOR CASTIGADO : 0.00 <u>REFERENCIAS PERSONALES</u>	SALDO CARTERA : 0
<u>CONSTELACION DE LA EXCELENCIA</u>	<u>ULTIMA REUNION</u>
UBICACION CONSTELACION : <u>DATOS ADICIONALES</u>	REFERIDA POR : 318014074 -ANA ISABEL ROJAS ESPEJO -202304 <u>SUEÑOS AZZORTI 2023-2</u>
LIDER : 318014074 - ANA ISABEL ROJAS ESPEJO <u>PREMIOS ENVIADOS DESDE PROVEEDOR</u>	<u>COORDENADA :</u> CX:-75.52097882 - CY: 8.82476607

CONSULTAS

- Canjes-devoluciones
- Consolidado Campana
- Consultas Generales
- Extracto Lideres Interne
- Repeticion Pedidos
- Saldos de Cartera
- Saldos de Cartera Ing

▶ IMPRESION

▶ PROCESOS

▶ REPORTES

Anexo 4. Formato de Encuesta a las Asesoras

Formato de encuesta a las asesoras

Preguntas Respuestas Configuración

AZZORTI

Formato de encuesta a las asesoras

A continuación encontrarás una serie de preguntas relacionadas con la gestión de cobros de AZZORTI.

Lee detenidamente cada interrogante y selecciona la respuesta que consideres correcta.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Formato de encuesta a las asesoras

Preguntas Respuestas 91 Configuración

91 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

¿Quiénes respondieron?

Correo electrónico

- anirojas-2326@hotmail.com
- adithmauryreyes@gmail.com
- sublorica@gmail.com
- vilramos03@hotmail.com
- guillinana479@gmail.com
- guillinana479@gmail.com (1)

Anexo 5. Formato de Encuesta a las Fuerzas de Vent

