

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 8

16.

FECHA	martes, 30 de mayo de 2023
--------------	----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Ubatè
------------------------	-----------------

TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
--------------------------	----------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública
---------------------------	--------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Forero Forero	Maria Juanita	1.007.467.650


Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Fernández Pinzón	Fabio Enrique

TÍTULO DEL DOCUMENTO
MANUAL DE FUNCIONES PARA LA CARTERA DE "ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

Calle 6 No. 9-80 Ubate – Cundinamarca
 Telefono: (091) 8553055-30561483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 8

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)


EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN	
INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
15/10/2022	57

DESCRPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1.Manual de funciones	Function's manual
2.Area de cartera	portfolio area
3.gestion de cobro	payment management
4.Recurso humano	Human resource
5.Cliente	customer
6.Procesos	processes

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)
<p>Acosta Chávez D. A. & Navarrete Navarrete G. (2013). "Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo". Revista la tecnica. P.62-72</p> <p>Benítez Moncada , K. P., & Panchi Castro, N. G. (2019). Habilidades Del Gerente Empresarial. E-IDEA Journal of Business Sciences, 1(1). Recuperado a partir de https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/2</p> <p>Blanco-Ariza, A. B., & Vera-Barbosa, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. Innovar, 29(74), 25-44.https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059</p> <p>Coronel Cruz, D. A., Saca Lucero, J. J., Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jimenéz, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. INNOVA Research Journal, 3(12), 99–112. https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799</p>

Calle 6 No. 9-80 Ubate – Cundinamarca
 Telefono: (091) 8553055-30561483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 8

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, 2(7), 162–167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Hernandez Sampieri, R. (2013). Metodología de La Investigacion Sexta Edicion. McGraw-Hill Companies. Nomograma Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones

Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC), Ley 679 de 200, Onred.com.co. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de https://www.onred.com.co/pdf/Ley_679_de_2001.pdf.

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC), Ley 1341 de 2009. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-6449_Ley_1341_2009.pdf.

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES). Sección 11

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268–283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Onred Soluciones de Conectividad SAS, Política De Protección De Datos Personales, Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de https://www.onred.com.co/pdf/Politica_de_datos_personales_ONRED.pdf

Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y., & Márquez-Sánchez, F. (2020). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿ mito o realidad?(Impact of Human Resources Management on Organizational Results: Myth or Reality?). GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 8(1), 1-23.

Tenorio-Almache , J. L., Tovar-Arcos , G. R., & Almeida-Vásquez , O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(1 ESPECIAL), 194-210. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1 ESPECIAL.109Y>

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La empresa "Onred Soluciones de Conectividad S.A.S" es una empresa dedicada a prestar el servicio de conectividad WI-FI, su sede principal se encuentra en Ubaté lugar donde se desarrolló la pasantía al realizar un manual de funciones para el área de cartera con el fin de establecer las funciones de los trabajadores de esta área evitando el recargo de trabajo a una sola persona, por tanto este trabajo está compuesto por tres capítulos. El primer capítulo "Procesos desarrollados en el área de cartera" expone los procedimientos y resultados desarrollados en esta área para la recuperación de la misma durante la pasantía al igual que el proceso del castigo de cartera. En el segundo capítulo "Perfil del Recurso Humano para el Departamento de Cartera" se explica la necesidad de tener un jefe de cartera y auxiliares para el óptimo desarrollo de las actividades propias de esta área debido a la cantidad de clientes que componen la cartera vencida. Por último, el tercer capítulo se compone del manual de funciones para esta área realizado en base a los componentes del control interno.

The company "Onred Soluciones de Conectividad S.A.S" is a company dedicated to providing the WI-FI connectivity service, its headquarters are located in Ubaté, where the internship will be carried out by carrying out a manual of functions for the portfolio area in order to establish the functions of the workers in this area, preventing the overload of work to a single person, therefore this work is made up of three chapters.

The first chapter "Processes developed in the portfolio area" exposes the procedures and results developed in this area for the recovery of the same during the internship as well as the process of portfolio punishment. In the second chapter "Human Resource Profile for the Portfolio Department" explains the need to have a portfolio manager and assistants for the optimal development of the activities of this area due to the number of clients that make up the past-due portfolio. Finally, the third chapter consists of the manual of functions for this area made based on the components of internal control.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Calle 6 No. 9-80 Ubaté – Cundinamarca
 Telefono: (091) 8553055-30561483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 8

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.		x
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.		x
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.		x
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.		x

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 8

legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI __ NO _x__.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

Calle 6 No. 9-80 Ubate – Cundinamarca
 Telefono: (091) 8553055-30561483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 8

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 8

contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Manual De Funciones Para La Cartera De "Onred Soluciones Deconectividad S.A.S.pdf	texto

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Forero Forero Maria Juanita	<i>Maria F.</i>

21.1-51-20.

Manual de Funciones Para la Cartera De “Onred Soluciones de Conectividad S.A.S”

María Juanita Forero Forero

“estudiante”

Universidad De Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas Económicas Y Contables Contaduría Pública

Opción De Grado 2023

Manual De Funciones Para la Cartera de “Onred Soluciones DeConectividad S.A.S”

María Juanita Forero Forero

“estudiante”

Fabio Enrique Fernández Pinzón

“director”

Universidad de Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas Económicas y ContablesContaduría Pública

Opción De Grado2023

Contenido

Tabla De Ilustraciones	5
Tabla De Tablas.....	6
Introducción	7
Título de la Pasantía	8
Área, Línea, Programa y Tema de Investigación.....	8
Área: “Contable y Gestión Financiera”	8
Línea: Organización Contable y Financiera	8
Formulación Del Problema.....	9
Pregunta Problema.....	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación	11
Marco de Referencia.....	12
Marco de Antecedentes	12
Marco Teórico	14
Marco Conceptual	16
Marco Geográfico	19
Marco Legal	20
Diseño Metodológico	22
Metodología	22
Población de estudio	22
Muestra.....	22
Fuentes de información	23
Instrumentos de aplicación	23
Capítulo 1	25
Procesos desarrollados en el área de cartera.....	25
Cartera septiembre 2022.....	27
Cartera octubre 2022.....	27
Cartera noviembre 2022	28
Cartera diciembre 2022	29
Cartera enero 2023	29

Capítulo 2	33
Perfil del Recurso Humano para el Departamento de Cartera	33
Capítulo 3	37
Manual de Funciones en el Área de Cartera para una Adecuada Gestión de Cobro	37
Entorno de control	37
Misión	38
Visión	38
Valores	38
Recurso humano.....	38
Evaluación De Los Riesgos	41
Actividades de control	42
Sistemas de información y comunicación	44
Actividades de monitoreo y supervisión	44
Conclusiones	45
Recursos Disponibles	46
Duración E Intensidad Horaria De La Pasantía.....	47
Cronograma de Actividades	48
Anexos	50
Bibliografía.....	54

Tabla De Ilustraciones

<i>Ilustración 1 dirección</i>	19
<i>Ilustración 2 Cartera septiembre</i>	27
Ilustración 3 cartera octubre	28
Ilustración 4 cartera de noviembre	28
Ilustración 5 cartera diciembre	29
Ilustración 6 cartera enero	30
Ilustración 7cartera final	31
<i>Ilustración 8 cartera vencida</i>	33
<i>Ilustración 9 organigrama</i>	35
Ilustración 10 logo.....	37
Ilustración 11 Anexo 1 Wonline	50
Ilustración 12 Anexo instructivo Wonline	50
Ilustración 13 Vtiger	51
Ilustración 14 Instructivo Vtiger	51
Ilustración 15 WhatsApp	52
Ilustración 16 trabajo en oficina.....	53
Ilustración 17 tutorías.....	53

Tabla De Tablas

<i>Tabla 1 Marco legal TIC</i>	20
<i>Tabla 2 Cartera septiembre</i>	27
<i>Tabla 3 Cartera de octubre</i>	28
<i>Tabla 4 Cartera de noviembre</i>	28
<i>Tabla 5 Cartera diciembre</i>	29
<i>Tabla 6 cartera enero</i>	30
<i>Tabla 7 Cartera final</i>	31
<i>Tabla 8 cartera vencida</i>	33
<i>Tabla 9 manual de funciones1</i>	39
<i>Tabla 10 manual de funciones 2</i>	40
<i>Tabla 11 riesgos</i>	41
<i>Tabla 12 recursos monetarios</i>	46
<i>Tabla 13 Recursos tecnológicos</i>	46
<i>Tabla 14 Recursos humanos</i>	46
<i>Tabla 15 duración e intensidad horaria</i>	47
<i>Tabla 16 cronograma de actividades</i>	48

Introducción

La empresa “Onred Soluciones de Conectividad S.A.S” es una empresa dedicada a prestar el servicio de conectividad WI-FI, su sede principal se encuentra en Ubaté lugar donde se desarrolló la pasantía al realizar un manual de funciones para el área de cartera con el fin de establecer las funciones de los trabajadores de esta área evitando el recargo de trabajo a una sola persona, por tanto este trabajo está compuesto por tres capítulos.

El primer capítulo “Procesos desarrollados en el área de cartera” expone los procedimientos y resultados desarrollados en esta área para la recuperación de la misma durante la pasantía al igual que el proceso del castigo de cartera. En el segundo capítulo “Perfil del Recurso Humano para el Departamento de Cartera” se explica la necesidad de tener un jefe de cartera y auxiliares para el óptimo desarrollo de las actividades propias de esta área debido a la cantidad de clientes que componen la cartera vencida. Por último, el tercer capítulo se compone del manual de funciones para esta área realizado en base a los componentes del control interno.

Es necesario destacar que “el autor conoce las políticas de plagio estipuladas por la universidad y acepta que han utilizado en forma adecuada y ética los derechos de autor y la referenciación y citación. El presente documento es responsabilidad exclusiva del autor y no implica a la universidad, su cuerpo administrativo, docentes, directores o jurados”

Título de la Pasantía

Manual de funciones para la cartera de “Onred Soluciones de Conectividad S.A.S”

Área, Línea, Programa y Tema de Investigación

Área: “Contable y Gestión Financiera”

Línea: Organización Contable y Financiera

Formulación Del Problema

Pregunta Problema

¿Por qué es necesario proponer un manual de funciones para el área de cartera en la empresa “Onred Soluciones De Conectividad SAS”?

La empresa “Onred Soluciones De Conectividad Sas”, es una empresa dedicada a la prestación del servicio de internet y televisión para los diferentes municipios de la provincia de Ubaté, entre los que se resaltan, Cucunuba, Lenguazaque, Guacheta, Fuquene, entre otros.

Dentro de las áreas que conforman la empresa se encuentra el área administrativa y contable, la cual se encargada de llevar el respectivo control de todos los procesos financieros que realiza la empresa, además “proporcionan a gerentes información para planear, controlar y tomar decisiones” (Salazar, 2021, p.161), por esto es importante resaltar los procesos realizados en cartera; donde su función principal es encargarse de gestionar el cobro y pago de las facturas de los clientes.

En la empresa se pudo evidenciar que el área no ha establecido un manual de funciones, donde se pueda identificar las funciones y responsabilidades de cada empleado en la gestión de cobro realizada con los diferentes clientes, y como las demás áreas intervienen en la gestión de cobro al establecer las funciones y competencias de los empleados a cargo de este proceso con el fin de mejorar los procesos administrativos en la gestión de cobro.

Por lo tanto, se identifica la importancia de conocer todos los procedimientos de la cartera y los posibles escenarios al efectuar la gestión de cobro, así como identificar las posibles soluciones o recomendaciones para el empleado que está a cargo del proceso de cobro de cartera. Con el fin de generar un manual de funciones de utilidad donde presente las responsabilidades de los empleados que participen en la gestión de cartera.

Objetivos

Objetivo General

- Proponer un manual de funciones para la cartera de la empresa “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S”

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos desarrollados en el área de cartera.
- Diseñar el perfil del recurso humano para el departamento de cartera
- Elaborar un manual de funciones en el área de cartera para una adecuada gestión de cobro.

Justificación

Durante la formación académica se adquirieron una serie de conocimientos teóricos que han aumentado las capacidades analíticas de los estudiantes en diferentes situaciones planteadas por docentes, libros, internet y otros medios que ofrecen historias de hechos que se presentan en las empresas, pero el estudiante nunca ha tenido la oportunidad de enfrentar una situación en la vida real donde sea testigo de las actividades realizadas en una empresa y cómo puede afectar sus a la empresa.

La facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables de la universidad de Cundinamarca permite realizar prácticas como opción de grado, por consiguiente, actualmente se cuenta con el Acuerdo No 009 de agosto de 2010 del Consejo y un convenio celebrado con la empresa “**Onred Soluciones De Conectividad S.A.S**” permitiendo al estudiante desarrollar un manual de funciones para el área de cartera con el fin de controlar los procesos de esta área generando un manejo eficiente y eficaz.

Marco de Referencia

Marco de Antecedentes

Desde la antigüedad se reflejó la necesidad de tener guías que ayudaran a nuevos empleados a realizar diferentes actividades de la mejor manera, no solo en medianas y grandes empresas sino también en pequeñas empresas.

“El crecimiento progresivo de empresas en la región da apertura a la necesidad de implementar estas herramientas en todos los departamentos, evitando futuras problemáticas, potenciando el control administrativo, finiquitando metas establecidas y mejorando constantemente los procesos de las organizaciones mediante una evaluación de actividades diarias” (Coronel Cruz, Saca Lucero, Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jiménez, L, 2018, p.101).

En las empresas es de vital importancia tener organizado y controlado el recurso humano ya que es el encargado de realizar diferentes actividades para el cumplimiento del objeto social de la entidad, “el objetivo de la gestión de los recursos humanos consiste en desarrollar políticas, programas y procedimientos para definir una estructura administrativa y organizativa eficiente, así como mecanismos para la integración cuantitativa y cualitativa pertinentes de personal, que contribuyan a alcanzar las metas de la organización.” (Blanco & Vera, 2019, p,26)

El manual de funciones permite mantener una adecuada organización para desarrollar las metas de la empresa, debido a que, “formalizan los objetivos, las funciones, el ámbito de competencias, la jerarquía, las relaciones de coordinación y comunicación de las unidades organizacionales”, (Tenorio; Tovar & Almeida, 2019, p.199).

Es importante contar con una guía para que el nuevo personal cumpla sus funciones eficientemente al tener un manual que especifique sus tareas y la forma de desarrollarlas, “Toda empresa requiere de una organización estructural, es importante mantener un orden en cada área de la compañía, desde la estructura funcional de sus trabajadores hasta los pasos para realizar un proceso.” (Tenorio; Tovar & Almeida, 2019, p.167).

La representante legal de Onred, Constanza Santana indica lo siguiente; la empresa “surge en el año 2021 tras la fusión de dos empresas de la región, por un lado Ondas tecnología y comunicaciones Ltda, empresa originaria del municipio de Guachetá, la cual fue fundada en el año 2006 y obtuvo un gran reconocimiento principalmente en los municipios de Lenguazaque, Guachetá, Macheta, Manta, Tibirita, Fuquene y sus alrededores; por otra parte, se encuentra la empresa 2Red Internet redes y Hosting Ltda una empresa propia del municipio de Ubaté e inscrita en el año 2006 quien prestaba los servicios de conectividad en los municipios de Ubaté, Sutatausa, Carupa, Tausa, Suesca, Villapinzon y sus alrededores; las dos empresas con un mismo objetivo, prestar servicios de conectividad wifi en los diferentes sectores de la economía, como lo son empresas del sector público, privado, adicionalmente se brinda el servicio de televisión logrando llegar a más hogares; Onred busca satisfacer necesidades propias de la región aportando en gran parte al desarrollo económico de la misma.”

De acuerdo a la información obtenida se puede identificar que al realizar la pasantía en el área de cartera de esta empresa se obtendrá conocimientos de utilidad, además de tener un amplio campo para realizar la propuesta de un manual de funciones con diferentes cargos y funciones a desarrollar en la cartera de “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S” al ofrecer el servicio en diferentes municipios con un alto número de clientes.

Marco Teórico

Los manuales de funciones son una forma de llevar un control interno efectivo que ayude a lograr con el cumplimiento de los objetivos organizacionales al estipular cuales son los procesos adecuados para las diferentes actividades de la entidad, mejorando así la eficiencia y eficacia de cada trabajador al conocer sus funciones por medio de una guía que pueden identificar en el manual de procedimientos que les corresponda.

Al analizar la información recolectado por (Coronel Cruz, & Rodríguez Jiménez,) 2018 dicen que “La carencia de un manual de funciones da origen a desconciertos laborales, conflictos organizacionales, poca captación de responsabilidades de cargos, bajos estándares de formación e información al personal trabajador en micro y pequeñas empresas. Basándonos en la investigación documental para la elaboración del artículo científico contrastamos que es importante el manejo de conceptos básicos de las herramientas de gestión como es un manual de funciones, puesto que, dentro de las empresas encuestadas es notoria el desconocimiento pleno de ello, no obstante, existen empresas que conocen del mismo, mas no hacen el uso del mismo” p.110

De acuerdo a (Moreno), 2019 “Los manuales de funciones contienen de forma organizada y sistemática información sobre la empresa, las políticas y los procedimientos, considerados necesarios para la mejora de la realización de las actividades llevadas a cabo diariamente en la organización, al mismo tiempo es un medio importante para la comunicación, debido a que disminuye y casi que anula la información distorsionada que se pueda brindar a través del personal, a todo lo referente a la empresa y el funcionamiento de la misma.”.

Según (Vivanco), 2017 “Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a

la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales”. p.250

Marco Conceptual

A través de una revisión literaria de manuales de funciones en el área de cartera se presentan los siguientes conceptos:

Contabilidad gerencial

“La contabilidad es una actividad que está interrelacionada con el proceso gerencial de toda la organización. La Contabilidad Gerencial es, por tanto, parte integrante del proceso gerencial. Ella proporciona información esencial para que la organización pueda: Controlar sus actividades en curso, planear sus estrategias; tácticas y operaciones futuras, optimizar el uso de los recursos, valorar y evaluar su desempeño, reducir la subjetividad en el proceso de la toma de decisiones; y mejorar la comunicación interna y externa.” (Flores, 2019, p.6)

Software contable

"Los software contables se han convertido en una herramienta de información económica necesaria dentro de los negocios." (Acosta & Navarrete, 2013, p. 63).

“La importancia del desarrollo de software se basa en su capacidad de optimizar la productividad de otros sectores a través de la tecnología y mejoramiento de procesos a base de la industria y una economía basada en servicios" (Acosta & Navarrete, 2013,p. 65)

Word office

“Software World Office elabora automáticamente la contabilidad al elaborar los documentos el sistema se encarga de afectar automáticamente, la contabilidad, impuestos, cuentas por pagar o por cobrar, inventario y centros de costo Manual de funciones”
(worldoffice.com, 2023)

Control interno

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos” (Ortega, 2018, p.269)

Deudores

“El grupo deudores comerciales está compuesto de una serie de cuentas que representan los derechos que la empresa tiene sobre cuentas por cobrar clientes, empleados, directivos, socios y el Estado en calidad de retención en la fuente, en desarrollo de su actividad principal de negocios” (Cruz & Eraso, 2022, P.27)

Gestión de cobro

“Es uno de los procesos de mayor importancia para una empresa, ésta debe estar alineada con los demás departamentos y debe suministrar la información real y actualizada sobre el estado de cada una de las cuentas por cobrar, es importante destacar que cada empresa pública o privada es autónoma en establecer el proceso de cobro de facturas y otros títulos valor” (Cruz & Eraso, 2022, P.14)

Comunicación

“La comunicación puede considerarse el eje central alrededor del cual giran las relaciones humanas, tanto las que se establecen en lo social como las que se dan en el ámbito laboral. Existe comunicación cuando dos o más personas se interrelacionan emitiendo señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje a través de un canal.”(Cano, 2019, p.28)

Procesos

“La forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinado a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez” (Medina, Nogueira & Hernandez, 2018, p.329)

Marco Geográfico

La pasantía se desarrolló en la sede principal de la empresa “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S”, Ubicado en Ubaté un municipio de Colombia, que forma parte del departamento de Cundinamarca.

El municipio de Ubaté es la capital de la provincia de Ubaté, el nombre oficial es “Villa de San Diego de Ubaté” y se localiza al norte de la sabana de Bogotá.

La dirección del domicilio principal es Carrera 6 #10-57 del municipio de Ubaté (Cundinamarca) en el casco urbano.

Ilustración 1 dirección



Nota: ubicación Onred

Fuente: Google maps

Marco Legal

Las empresas prestadoras de tecnología y televisión como Onred Soluciones De Conectividad

SAS se rigen por las siguientes normas

Tabla 1 Marco legal TIC

Norma	Descripción
Ley 679 de 2001	“Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestarla explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.” (Mintic, 2001)
Ley 1341 de 2009	"Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (Mintic, 2009)
Decreto 1078 de 2015	“Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones” (Mintic, 2015)
Decreto 1053 de 2016	“Por el cual se modifica el numeral 2 del artículo 2.2.8.4.4 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones” (Mintic, 2016)
Acuerdo 1 de 1995	“Por el cual se definen los conceptos de aportes, colaboraciones, auspicios y patrocinios que podrá recibir la cadena tres de invasión, y se reglamenta su utilización” (Comisión Nacional De Televisión, 1995)
Acuerdo 2 de 1995 CNTV	“Por medio del cual se reglamenta la comercialización en los canales regionales de televisión” (Comisión Nacional De Televisión, 1995)
Acuerdo 12 de 1997 CNTV	“Por medio del cual se reglamenta la creación de los canales regionales” (Comisión Nacional De Televisión, 1997)

<p>Resolución 7018 de 2022 CRC</p>	<p>“Por la cual se adiciona el título xvii aplicación de mecanismos alternativos de regulación para contenidos audiovisuales a la resolución crc 5050 de 2016” (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2022)</p>
<p>Resolución 5951 de 2020</p>	<p>“la CRC establece nuevas medidas que buscan garantizar la prestación continua de los servicios de telecomunicaciones en el país en relación con el no cobro de intereses por mora.” (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2020)</p>
<p>Resolución 34732 del 22 de mayo de 2018</p>	<p>“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente” (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2018)</p>
<p>POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS ONRED</p>	<p>“En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, adopta la presente política que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. Igualmente, define los principios en materia de Tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales.” (Onred Soluciones De Conectividad S.A.S)</p>

Nota: Marco legal de las TIC

Fuente: elaboración propia

Diseño Metodológico

Metodología

Para el desarrollo de este trabajo se utilizará la metodología mixta la cual se compone de una parte cuantitativa y cualitativa para lograr obtener información en base al análisis de estadísticas o entrevistas a los empleados de la entidad al igual que se observará sus comportamientos y actividades diarias para generar los manuales de funciones del departamento de cartera.

En el libro “Metodología de La Investigación” de Roberto Hernández Sampieri explica que “el enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Sampieri, 2013, p.7) y el enfoque cualitativo se enfoca en comprender los fenómenos, investigándolos con una perspectiva de los integrantes que componen su ambiente natural. “El propósito es examinar la forma en que los individuos perciben o experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Sampieri, 2013, p.358)

Población de estudio

La población de estudio es la empresa de “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S”

Muestra

La muestra del estudio son los empleados que hacen parte del área de cartera

Fuentes de información

Para el desarrollo del proyecto se tuvieron en cuenta investigaciones, libros y artículos con información referente a los manuales de funciones y su importancia dentro de las empresas con el fin de identificar la forma adecuada de plantear el manual de funciones para que sea de utilidad para los trabajadores y mejorar la efectividad de los mismos por tanto también se abordaron temas como el control interno, la comunicación laboral y efectividad en los procesos.

Instrumentos de aplicación

El instrumento utilizado dentro del área de cartera fue la entrevista de tipo semiestructurado para generar un ambiente agradable, de acuerdo a (Diaz) ,2013 estas “parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.” con el fin de obtener información adecuada para conocer las funciones y actividades de los funcionarios del área de cartera. A continuación se relaciona la estructura de la entrevista:

Apertura del evento

Preguntas

- ¿Cuáles son las funciones que se le asignaron al ingresar a su cargo actual?

De acuerdo a su criterio

- ¿Qué funciones piensa que no corresponden a su cargo actual?
- ¿Por qué es necesario el apoyo de auxiliares en cartera?

- Piensa que es necesario un manual de funciones para esta área ¿Por qué?
- ¿Cuál es su perfil profesional?
- ¿Qué cualidades debe tener una persona que trabaje en el área de cartera?
- ¿Cuál es la gestión de cobro que se realizaba en la empresa anteriormente?
- ¿Cuál es la gestión de cobro que realiza actualmente?
- Considera que se deben aplicar acciones de mejora en el área de cartera

Síntesis de la entrevista y despedida

Capítulo 1

Procesos desarrollados en el área de cartera

Durante el proceso de pasantías en la empresa “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S” se brindó apoyo al área de cartera en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero y primeros días de febrero con el fin de identificar las funciones y habilidades que deben desempeñar los empleados encargados del cobro de cartera.

Inicialmente se identificó la gestión de cobro, donde se debía buscar la información de los clientes en el programa World office para proceder a llamar e informar de las mensualidades que no registraban el pago y luego se realizaba un acuerdo con el cliente sobre la fecha en que generarían el pago, lo cual se llamaba “compromiso de pago” y se registraba en la base de datos de Excel correspondiente a la cartera asignada; en caso que el cliente no contestara después de realizar las llamadas se enviaba mensaje por WhatsApp.

Al finalizar de notificar a todos los clientes de la cartera se empezó a llevar seguimiento para verificar que se hubieran cumplido los compromisos de pago acordados o de lo contrario se enviaban a corte o suspensión del servicio; La cartera fue dividida en cuatro grupos que son:

- Notas créditos: se realizaron de acuerdo a lo estipulado con el cliente por medio de las llamadas, las notas se registraban por fallas y retiros del servicio.
- Compromiso de pago: Se encontraban los clientes que realizaron acuerdos de pago y aun no se había cumplido el tiempo pactado
- Pago: Se registraban los clientes que estaban al día con sus mensualidades.
- Corte. Son los clientes que no registraban el pago ni compromiso de pago.

Por otro lado, por medio de las llamadas se identificó que no se había realizado una actualización de datos de los clientes y adicional estos manifestaban tener dudas con los ciclos de pago manejados por la empresa porque habían acogido la forma de pago anticipada donde su ciclo de facturación es del 1 al 5 del mes en transcurso y la fecha máxima de pago es el 15 del mismo mes.

Más del 50% de clientes que no estaban de acuerdo o decían no tener conocimiento eran antiguos por tanto al realizar las llamadas se les explicaba el proceso de facturación, cobro y se finalizaba con la generación del compromiso de pago de acuerdo a las necesidades de los clientes; De esta forma los clientes se fueron acoplando a realizar el pago mes anticipado.

Además dentro del Excel que contiene la base de datos de la cartera se identificaron algunos clientes que indicaban un compromiso de pago para todos los meses informando que son las fechas en las cuales pueden realizar el pago debido a sus trabajos, adicional se verificaba en el estado de cuenta y si el historial de pago concordaba para la próxima cartera se tenían en cuenta el cliente evitando notificarlos antes de la fecha que estipulaban.

Finalmente la gestión de cobro fue similar durante los diferentes meses ya que se realizaba llamada a los clientes para informar de las facturas pendientes o se enviaba mensaje si no respondían, en todo momento se habló con los clientes de manera sencilla para que todas las personas pudieran entender el mensaje e igualmente se solucionaron todas sus inquietudes o se escalaban a la persona o área encargada. A continuación se va a presentar el estado de las carteras asignadas durante la pasantía:

Cartera septiembre 2022

Esta cartera fue asignada el día 8 de octubre la cual estaba conformado por 150 clientes que tenían pendiente la factura del mes de septiembre, se realizó la gestión de cobro para notificar a todos los clientes y el 12 de octubre se realizaron los cortes del servicio.

Tabla 2 Cartera septiembre

pago	124
corte	23
compromiso	3
total	150

Fuente: elaboración propia

Ilustración 2 Cartera septiembre



Fuente: elaboración propia

Cartera octubre 2022

Esta cartera fue asignada el día 18 de octubre la cual estaba compuesta por 800 clientes, se realizó la gestión de cobro por medio de llamadas y mensajes por WhatsApp o correo electrónico, el 9 de noviembre se realizaron cortes de las personas que no registraban el pago de facturas vencidas y no tenían compromisos vigentes, para el 16 de noviembre se obtuvieron los siguientes datos.

Tabla 3 Cartera de octubre

GRUPO	CANTIDAD
Pago	720
Corte	75
Compromiso	5
Total	800

Fuente: elaboración propia

Ilustración 3 cartera octubre



Fuente: elaboración propia

Cartera noviembre 2022

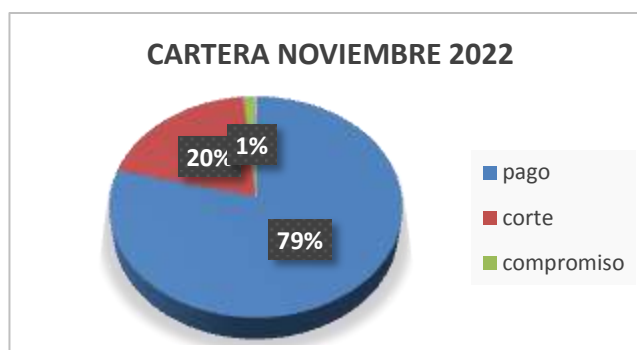
La cartera del mes de noviembre estaba conformada por 716 clientes que no registraban el pago del mes de noviembre y fue asignada el día 16 de noviembre del 2022, al finalizar de notificar a todos los clientes de la cartera se les informo a las personas que incumplieron el compromiso de pago que se les suspendería el servicio y el día 5 de diciembre del 2022 se realizó los cortes del servicio.

Tabla 4 Cartera de noviembre

GRUPO	CANTIDAD
pago	565
corte	140
compromiso	11
Total	716

Fuente: elaboración propia

Ilustración 4 cartera de noviembre



Fuente: elaboración propia

Cartera diciembre 2022

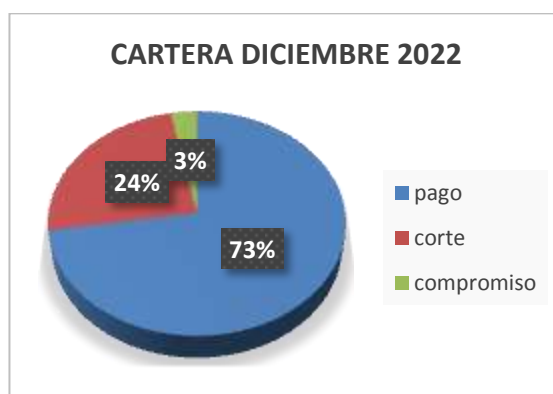
La cartera del mes de Diciembre estaba conformada por 699 clientes que no registraban el pago del mes de diciembre y fue asignada el día 16 de diciembre del 2022, se desarrolló la gestión de cobro notificando a todos los clientes, para el día 3 de enero se realizó suspensión del servicio obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5 Cartera diciembre

GRUPO	CANTIDAD
pago	507
corte	170
compromiso	22
Total	699

Fuente: elaboración propia

Ilustración 5 cartera diciembre



Fuente: elaboración propia

Cartera enero 2023

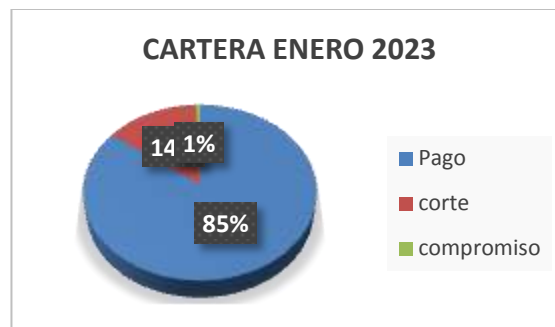
La cartera fue asignada el 16 de enero del 2023 conformada por 820 personas que se encontraban morosas al no realizar el pago de la factura del mes de enero por tanto se empezó a notificar a los clientes y el día 8 de enero se realizó la suspensión del servicio con los siguientes datos:

Tabla 6 cartera enero

GRUPO	CANTIDAD
Pago	699
corte	116
compromiso	5
Total	820

Fuente: elaboración propia

Ilustración 6 cartera enero



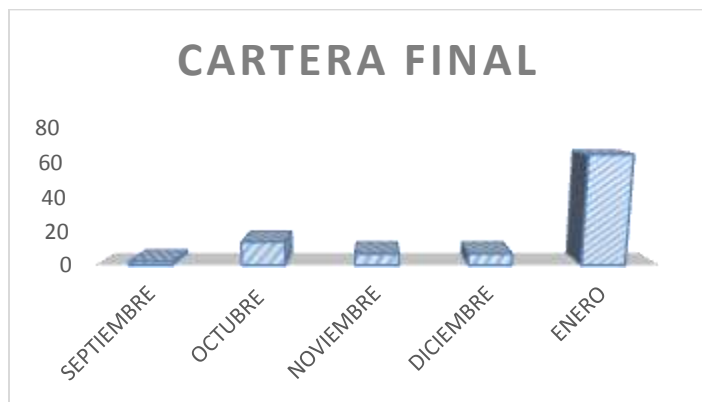
Fuente: elaboración propia

Después de verificar las carteras que fueron asignadas en los diferentes meses se puede observar que el porcentaje de clientes que han pagado antes de realizar los cortes para el mes de enero tuvo el porcentaje más alto con el 85% esto debido a que durante el proceso de la gestión de cobro se informaba a los clientes las fechas de vencimiento de la factura durante los diferentes meses para que empezaran a realizar sus pagos en las fechas estipuladas por otro lado también se evidencia que han disminuido los compromisos de pago antes de los cortes ya que varios clientes realizan sus compromisos dependiendo las fechas en que reciben su salario.

El día 11 de febrero se realizó una revisión general de las carteras correspondientes a los meses de septiembre hasta el mes de enero analizando solamente las personas que se encuentran suspendidas a esta fecha, por tanto, se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 7 Cartera final

Ilustración 7 Cartera final



Fuente: elaboración propia

CARTERA	SUSPENDIDO
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	7
ENERO	65
TOTAL	95

Fuente: elaboración propia

Analizando las gráficas se identifica que al 11 de febrero 95 personas se encuentran con facturas pendientes durante la cartera generada en el proceso de pasantías, para el mes de enero se registró el mayor valor de clientes morosos con 65 debido a que el corte del servicio se realizó el 8 de febrero y el menor valor fue en septiembre con 2 clientes de los cuales no se reporta respuesta y aun no se retiran equipos aunque se debe tener en cuenta que la cartera de septiembre corresponde aproximadamente al 19% en comparación a la cartera de los otros meses.

Respecto a las notas crédito se registraron 44 en el transcurso de los meses de octubre del 2022 a enero del 2023 por un valor de \$1.774.812, las cuales se realizaron porque los clientes manifestaban fallas en el servicio, se encontraban suspendidos por mora o se retiraban, después de verificaba en Vtiger o con el área encargada para poder validar la información se generaba la nota crédito correspondiente, permitiendo que el cliente realice el pago correspondiente al servicio que consumió.

También se realiza el proceso del castigo de cartera realizado a las cuentas de difícil cobro de 120 días con el fin de conocer los ingresos reales de la entidad al evitar activos no reales en los estados financieros, además de acuerdo al artículo 145 del estatuto tributario es deducible de la renta el “deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, siempre que tales deudas se hayan originado en operaciones productoras de renta”.

Según lo expresado en la sección 11 de las NIIF PYMES párrafo 11.22, el deterioro de la cartera se puede reconocer cuando los clientes estén en mora al no realizar el pago en las fechas estipuladas en la orden de servicio, por tanto, el primer paso está a cargo del jefe de cartera quien realiza un informe y lo envía al área comercial en el que relaciona los clientes pertenecientes a la cartera de difícil cobro.

Después el área comercial realiza la gestión para la recuperación de los equipos por medio de un cobro pre-jurídico donde envían una carta dirigida a los clientes desde la oficina jurídica de la entidad, con el fin de llegar a un acuerdo de pago y explicarles que de lo contrario se hace el retiro de los equipos, dependiendo de la respuesta del cliente se puede proceder a programar la fecha del retiro. Cabe resaltar que la empresa no realiza un cobro jurídico y al realizar la venta del servicio el cliente no firma como garantía un contrato sino una orden de servicio, por eso, la empresa está en proceso para implementar el contrato al igual que el cobro jurídico.

Luego el área comercial elabora un informe de la gestión realizada y la envían al área de contabilidad donde se encargan de verificar la información, finalmente, con autorización del revisor fiscal y el representante legal la contadora procede a registrar el castigo de cartera en la contabilidad el cual consiste en pasar de un activo (139001 cuentas de difícil cobro) a un gasto (519910 deudores).

Capítulo 2

Perfil del Recurso Humano para el Departamento de Cartera

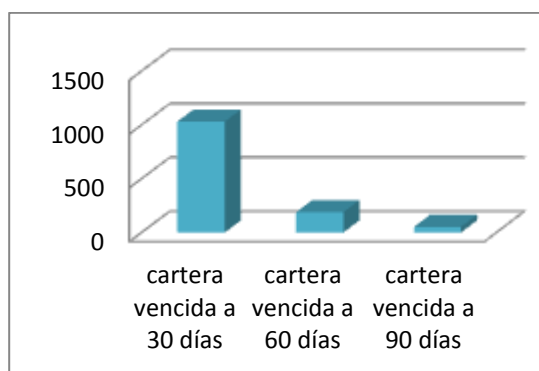
El recurso humano que cuente con adecuadas competencias laborales y buena capacidad de aprendizaje es importante en las empresas porque ayudan a aumentar la eficiencia y eficacia en sus procesos productivos y administrativos, también es adecuado gestionar un buen ambiente de trabajo que contribuya a una comunicación acertada entre las áreas con el fin de tener una organización de trabajo idónea de acuerdo a (Souto), 2020.

“Es un proceso integrativo entre el capital humano, la tecnología, los medios de trabajo y los materiales de un proceso de labor, entre los cuales están productivo, de servicios, información o conocimientos. Este proceso se realiza mediante métodos e instrucciones que posibilitan una forma de trabajo racional”p.7.

Para diseñar el perfil del recurso humano inicialmente se continuó apoyando en el proceso de gestión de cobro y se realizó un análisis de la cartera vencida de 30,60 y 90 días para identificar cuantos funcionarios son necesarios en el manejo de la cartera de acuerdo con la cantidad de usuarios en mora. A continuación, se presenta los datos de la cartera vencida de la empresa “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S” al día 7 de diciembre de 2022

Tabla 8 cartera vencida

Ilustración 8 cartera vencida



Fuente: elaboración propia

Cartera	Cantidad
vencida a 30 días	1029
vencida a 60 días	188
vencida a 90 días	52
total	1269

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la información presentada se puede extraer que los clientes morosos son 1269 los cuales se conforman con un 81% de la cartera a 30 días y el 19% de la cartera de más de 30 días, por tanto durante la gestión de cobro una persona se encarga de los clientes con deudas de dos o tres meses y dos personas se encargan de la cartera vencida a 30 días, los integrantes del área de cartera deben notificar a todos los clientes morosos aproximadamente en el transcurso de 20 días, ya que la suspensión del servicio se realiza en la primera semana del siguiente mes.

Algunas causas que indico la analista de cartera en la entrevista, fue que los clientes antiguos están “mal acostumbrados” porque no tienen la disposición de acogerse a la nuevas fechas de pago estipuladas por la entidad además a causa de la falta de personal no se dio una información personalizada para que cada cliente tenga la claridad en las fechas de pago, otra problemática es no generar un contrato para la venta del servicio y la poca claridad en los procesos que deben desarrollarse conjuntamente con las demás áreas de la empresa.

Por otro lado, para verificar el pago de los clientes por bancos, realizan las conciliaciones dos funcionarios en horas de la mañana y luego continúan con gestión de cobro o activaciones del servicio, además todos los empleados del área contable están pendientes a las llamadas y mensajes de los clientes para dar una pronta solución de acuerdo a las solicitudes, ya sean preguntas del estado de cuenta, confirmación de datos, información de pagos etc, para ello la empresa cuenta con celulares y teléfonos asignados al área contable, dispuestos para la atención al cliente.

También se identificó la importancia tener un organigrama dentro del área de cartera para identificar los recursos humanos y luego realizar el respectivo manual de funciones con el fin de lograr los objetivos de la empresa, implementando la estructura ideal para realizar las diferentes actividades de una manera eficaz y se refleje la colaboración entre los funcionarios.

De acuerdo a los datos expuestos, el análisis y observación de la gestión de cobro realizada en el proceso de pasantías se llegó a la conclusión de necesitar tres funcionarios en esta área que son el líder de cartera y dos auxiliares para que todos puedan encargarse de las funciones que demanda el área de cartera como es la gestión de cobro, el registro de conciliaciones, la validación de pagos y el manejo a clientes por medio de las diferentes líneas de atención.

A continuación se presenta el organigrama planteado para el área de cartera de la empresa “Onred Soluciones De Conectividad S.A.S”

Ilustración 9 organigrama



Fuente: elaboración propia

Inicialmente se encuentra el gerente ya que debe tener la capacidad de liderar la empresa para lograr el éxito de la empresa, buscando motivar e inspirar a los trabajadores de las diferentes áreas que dependen de este cargo además debe tener conocimiento de todos los procesos de la organización para aportar nuevas ideas y direccionar adecuadamente la entidad según (Benitez & Panchi) 2019,

“Una de las principales habilidades que debe tener un gerente es la innovación, la capacidad de crear y transformar nuevos escenarios a partir de los cambios y

retos del presente, es fundamental para garantizar el éxito de la organización. Asimismo, deben tener la sensibilidad de mantener un mayor contacto con los clientes, proveedores y distribuidores”.

Continúa el área de contabilidad, donde se encuentra el contador que se encarga de la facturación y registro de las notas crédito en el sistema, actividades que son indispensable para el buen funcionamiento del área de cartera.

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas se identificó que el objetivo principal del área de cartera es realizar la gestión de cobro para efectuar una evaluación, seguimiento y recuperación de las diferentes cuentas por cobrar generadas del desarrollo del objeto social de la entidad, es por esto que se evidencia la necesidad del analista de cartera el cual se debe encargar de las siguientes funciones

- “Mantener una buena rotación de cartera y la mitigación de los riesgos de otorgamiento de crédito.
- Coordinar la recuperación de saldos de cartera a nivel nacional
- Auditoria cobro de cartera
- Medir y evaluar resultados, indicadores de gestión.
- Seguimiento a las metas.
- Seguimiento cartera de difícil cobro.” (Onred 2022)

Además, de acuerdo al incremento de clientes y el cambio de fechas del pago del servicio se genera la necesidad de contratar auxiliares de cartera para el apoyo de esta área, estos auxiliares estarán encargados de realizar la gestión de cobro a la cartera vencida a 30 días con el fin de realizar un seguimiento más personalizado a cada uno de los clientes y disminuir la cartera de la entidad.

Capítulo 3

Manual de Funciones en el Área de Cartera para una Adecuada Gestión de Cobro

Para tener mayor eficiencia y eficacia en los procesos desarrollados en el área de cartera, el manual de funciones será diseñado en base a los componentes del control interno, proceso que ayuda con el cumplimiento de las metas, es un trabajo conjunto de la dirección y los demás integrantes de la organización. A continuación se desarrollara el manual de funciones dentro de los componentes del control interno, los cuales son el entorno de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, por ultimo las actividades de monitoreo y supervisión.

Entorno de control

Ilustración 10 logo



Fuente: Onred.com.co

“Onred Soluciones de Conectividad S.A.S., nació de la fusión de dos empresas hermanas: Ondas Tecnología Y Comunicaciones Ltda y 2Red internet redes y Hosting Ltda, llevada a cabo en Diciembre de 2021 gracias a la sinergia de esfuerzos mutuos, para alcanzar metas similares de una manera más eficiente.

Misión

Ofrecer el mejor servicio para el acceso a la información global, comunicación sin límites, negocios exitosos y el mejor entretenimiento.

Visión

Ser una empresa modelo en donde cada uno de los integrantes se sientan motivados para dar cada día lo mejor.

Valores

- Búsqueda constante de mejora de la calidad.
- Calidad Humana.
- Profesionalismo.
- Pasión por lo que hacemos.
- Respeto por el cliente.”(Onred, 2022)

Recurso humano

A continuación se prestan las diferentes funciones, habilidades y conocimientos necesarios en el recurso humano perteneciente al área de cartera

Tabla 9 manual de funciones1

Manual de funciones: Analista y jefe de cartera		Departamento: área de cartera
		Dependencia: área de contabilidad
Objetivo del cargo: liderar el área de cartera coordinando el cumplimiento de las estrategias cobro en conjunto de su equipo de trabajo para mantener una adecuada administración de cuentas por cobrar provenientes del desarrollo del objeto social, al igual que una buena relación comercial con los clientes para conservarlos el mayor tiempo posible.		
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar estrategias para el mejoramiento de la gestión de cobro. • Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades del auxiliar cartera. • Manejar programa World Office, Vtiger, Wonline y demás programas implementados en la entidad. • Presentar informes del análisis mensual de la cartera vencida y de difícil cobro. • Generar el otorgamiento de los compromisos de pago de acuerdo a un estudio previo del cliente de cartera de difícil cobro. • Aplicar una gestión de cobro y seguimiento eficiente a la cartera de difícil cobro • Administrar las actividades de cobranza masiva. • Tener una comunicación asertiva con las demás áreas de la entidad para optimizar los procesos de la empresa. • Utilizar los sistemas de información y comunicación establecidos por la empresa • Demás funciones asignadas por su jefe inmediato. 	
Perfil	<p>Habilidades:</p> <p>Persona proactiva, con liderazgo, iniciativa y responsabilidad.</p> <p>Capacidades en resolución de conflictos dentro del equipo de trabajo y comunicación efectiva.</p> <p>Experiencia de 1 año en gestión de cobro y atención al cliente.</p>	<p>Estudios y conocimientos:</p> <p>Profesional graduado de contaduría, administración de empresas o carreras afines.</p> <p>Conocimiento de herramientas que permitan el manejo de datos como Excel avanzado y software contables.</p>

Nota: manual de funciones Jefe de cartera

Fuente: elaboración propia

Tabla 10 manual de funciones 2

Manual de funciones: Auxiliar de cartera		Departamento: área de cartera
		Dependencia: Analista y jefe de cartera
Objetivo del cargo: generar cumplimiento a las estrategias de cobro administración de las cuentas por cobrar provenientes del desarrollo del objeto social, al igual que una buena relación comercial con los clientes para conservarlos el mayor tiempo posible.		
Funciones del cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer y cumplir estrategias para el mejoramiento de la gestión de cobro. • Desarrollar las actividades asignadas por el jefe de cartera de manera eficaz y eficiente. • Manejar programa World Office, Vtiger, Wonline y demás programas implementados en la entidad. • Generar compromisos de pago de la cartera vencida teniendo en cuenta un estudio previo del cliente. • Aplicar una gestión de cobro y seguimiento eficiente a la cartera vencida • Realizar informes del análisis mensual de la cartera vencida • Actualizar la información de los usuarios en el programa de World Office • Reportar novedades de facturación • Utilizar los sistemas de información y comunicación establecidos por la empresa • Tener una comunicación asertiva con las demás áreas de la entidad para optimizar los procesos de la empresa. • Demás funciones asignadas por el jefe inmediato 	
Perfil	<p>Habilidades: Persona proactiva, con iniciativa, responsabilidad y tolerancia al estrés. Capacidades de comunicación asertiva, trabajo en equipo y bajo presión Experiencia de 6 meses en gestión de cobro y atención al cliente.</p>	<p>Estudios y conocimientos: Técnico o tecnólogo de contaduría, administración o carreras afines. Conocimiento de herramientas que permitan el manejo de datos como Excel intermedio y software contables.</p>

Nota: manual de funciones Auxiliar de cartera

Fuente: elaboración propia

Evaluación De Los Riesgos

De acuerdo a la experiencia adquirida como auxiliar de cartera y las entrevistas realizadas se identificó la necesidad de mejorar algunos factores dentro de la entidad, a continuación se enumeraran los principales problemas que pueden afectar el adecuado funcionamiento del área de cartera, y se dio una calificación de acuerdo a su efecto en la empresa actualmente (alto, medio, bajo) con el fin de que los nuevos trabajadores se enfoquen en mejorar los puntos débiles del área sin descuidar los demás factores.

Tabla 11 riesgos

Factor	Calificación
1. mala comunicación entre las diferentes áreas de la entidad, principalmente con el área comercial y el área de soporte porque la información no llega de manera eficiente ni oportuna a causa de esto algunos procesos se extienden,	Alta
2. Falta de implementación de políticas de gestión de cobro y otorgamiento de créditos.	Medio
3. la desinformación del usuario respecto a los pagos y números de contacto de las áreas de la entidad.	Medio
4. Desactualización de los datos de los clientes antiguos y nuevos dificultando la gestión de cobro	Medio

<p>5. Inadecuado manejo al cliente al no solucionarle sus inquietudes o darles información oportuna</p>	Bajo
<p>6. Envío de facturas en tiempos extemporáneos y con información incorrecta</p>	Bajo
<p>7. Falta de identificación de pagos por medio de plataformas como Nequi, Daviplata, app Bancolombia</p>	Bajo

Nota: riesgos del área de cartera

Fuente: elaboración propia

Actividades de control

Para el correcto funcionamiento del área de cartera y lograr disminuir o desaparecer los riesgos expuestos anteriormente se propone que los nuevos empleados en base a sus funciones realicen las siguientes actividades de control las cuales “se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen” (Ortega, 2018, p.275).

Los empleados del área de cartera deben identificar las demás áreas de la empresa y su función para así dirigir las diferentes problemáticas al departamento correspondiente, el jefe de cartera debe llevar un seguimiento mensual a los auxiliares verificando que desarrollen los procesos estipulados en la entidad por medio de informes que ellos deben presentar en base a su gestión para el logro de los objetivos de la entidad, es importante recalcar la necesidad de contar con personal que brinde la información de manera oportuna a las demás áreas de la empresa para

optimizar los procesos y generar una buena conexión y funcionamiento de la entidad.

Por otro lado, el jefe de cartera debe entregar informes mensualmente para que la gerencia tenga conocimiento de los avances del área de cartera y conocer la cantidad de clientes que se encuentran en mora en los diferentes tipos de cartera vencida (30-60-90 días) así como las medidas o estrategias que implementen para disminuir la cartera mediante el procesos de gestión de cobro.

Cuando se realicen cambios en las fechas, formas de pago, mensualidades o demás información relevante para el cliente se debe dar a conocer por medio de publicidad en las diferentes redes, además de notificar a cada cliente por correo, llamada o mensaje de texto explicando los cambios efectuados en la entidad y las causas, para que los usuarios se sientan satisfechos con la información y logren acogerse satisfactoriamente a los cambios.

Los auxiliares de cartera dentro de su proceso de gestión de cobro o atención al usuario deben realizar la actualización de datos de los clientes como son los números de contacto y correo electrónico para que la información que se desee compartir llegue satisfactoriamente a la persona correspondiente, también se debe tener en cuenta la comunicación asertiva con los clientes y dar una pronta respuesta a sus inquietudes o comunicarla con el área encargada de sus solicitudes.

De acuerdo a los compromisos de pago y la comunicación con los clientes se deben reportar las novedades de facturación para que el contador pueda realizar los cambios en el sistema World Office y enviar las facturas con la información correcta. También se debe explicar a los clientes la importancia de enviar los comprobantes de pago para poder identificarlos al momento de hacer conciliaciones bancarias y que el pago se pueda registrar en el sistema de manera correcta.

Sistemas de información y comunicación

Los sistemas de información y comunicación establecidos en la entidad son “los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad”(Ortega, 2018, p.276) por tanto la empresa cuenta con grupos de WhatsApp para temas como son comerciales, contabilidad, soporte y recursos humanos por medio de los cuales se busca informar a los trabajadores de los diferentes proyectos o actividades que se estén desarrollando en la entidad además busca brindar una información oportuna entre las áreas por tanto es importante que los nuevos trabajadores conozcan la funcionalidad de cada uno de los grupos y realicen los aportes correspondientes.

Actividades de monitoreo y supervisión

Las actividades de monitoreo y gestión estipulados en la empresa son la entrega de informes de análisis y gestión de cada uno de los empleados del área de cartera los cuales deben ser recolectados por el jefe de cartera para unificarlos y presentarlos ante la junta directiva, con el fin de verificar los avances, propuestas y efectividad de los controles establecidas desde esta área. “Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño” (Ortega, 2018, p.276), para verificar la efectividad de los controles y procesos implementados en el área de cartera

Conclusiones

- Los manuales de funciones son importantes porque son una guía para los nuevos empleados respecto a las actividades que deben realizar en cada uno de sus puestos de trabajo, también pueden conocer los retos que adquieren al ingresar como empleados en el área de cartera, de igual forma exige unas habilidades y responsabilidades necesarias contribuir con el correcto funcionamiento de la entidad y optimizar procesos de la entidad.
- En base a la experiencia obtenida en el área de cartera se pudo identificar que lo más importante en la gestión de cobro es tener un buen manejo del cliente y ofrecer la información adecuada, para que el cliente comprenda el mensaje correctamente solucionando las diferentes dudas que le surjan sobre su servicio, por otro lado, se identificó que es adecuado realizar las notificaciones por medio de llamada o mensaje, ya que se genera una mejor comunicación.
- Se identificó que la empresa “Onred Soluciones De Conectividad SA” tiene procesos dentro del área de cartera en los cuales se necesita realizar cambios y mejoras para optimizar los procesos, por ejemplo una actualización de los contactos de los clientes, ya que durante los primeros meses se observó que muchos números registrados en los terceros de World office estaban fuera de uso o también los procesos de retiro del cliente ya que la última área en notificarse es la de cartera generando tarde las novedades de facturación y aumentando así las notas créditos .

Recursos Disponibles

Para el desarrollo del proyecto fueron necesarios los siguientes recursos monetarios, tecnológicos y humanos los cuales se presentaran en las siguientes tablas

Tabla 12 recursos monetarios

Transporte	\$ 960.000
Alimentación	\$ 450.000
Material de oficina	\$0
Libros, artículos \$0	\$ 0
Total	\$ 1.410.000

*Nota: Materiales suministros y otros
Fuente: elaboración propia*

Tabla 13 Recursos tecnológicos

Equipos informáticos	\$ 0
Internet	\$ 0
Mobiliario	\$ 0
Total	\$ 0

*Nota: Recurso Tecnológico (préstamo de Onred)
Fuente: elaboración propia*

Tabla 14 Recursos humanos

Maria Juanita Forero Forero	\$ 3.072.000
Fabio Enrique Fernández Pinzón	\$ 921.600
Total	\$ 3.993.600

*Nota: Recurso humano (Estudiante- Tutor)
Fuente: elaboración propia*

Duración E Intensidad Horaria De La Pasantía.

A continuación se relaciona la duración e intensidad horaria que se desarrolló en la pasantía de acuerdo a lo estipulado por la universidad de Cundinamarca.

Tabla 15 duración e intensidad horaria

DURACION E INTENSIDAD HORARIA								
Mes	Horas mes	Horas diarias						Horas Semanales
		L	M	M	J	V	S	
Octubre	120	8	4	4	4	6	4	30
Noviembre	120	8	4	4	4	6	4	30
Diciembre	176	8	8	8	8	8	4	44
Enero-	176	8	8	8	8	8	4	44
Febrero	48	8	8	8	8	8	4	44
TOTAL	640							

Fuente: elaboración propia

Anexos

Anexo 1 Wonline

El programa wonline permite verificar si fue efectivo el envío de facturas a los clientes

Ilustración 11 Anexo 1 Wonline



Fuente: Wonline

Anexo 2 instructivo Wonline

Ilustración 12 Anexo instructivo Wonline

De acuerdo a la pasantía realizada se estableció realizar un instructivo de Wonline para que los nuevos trabajadores conozcan el programa y tengan una guía para poder extraer la información necesaria.

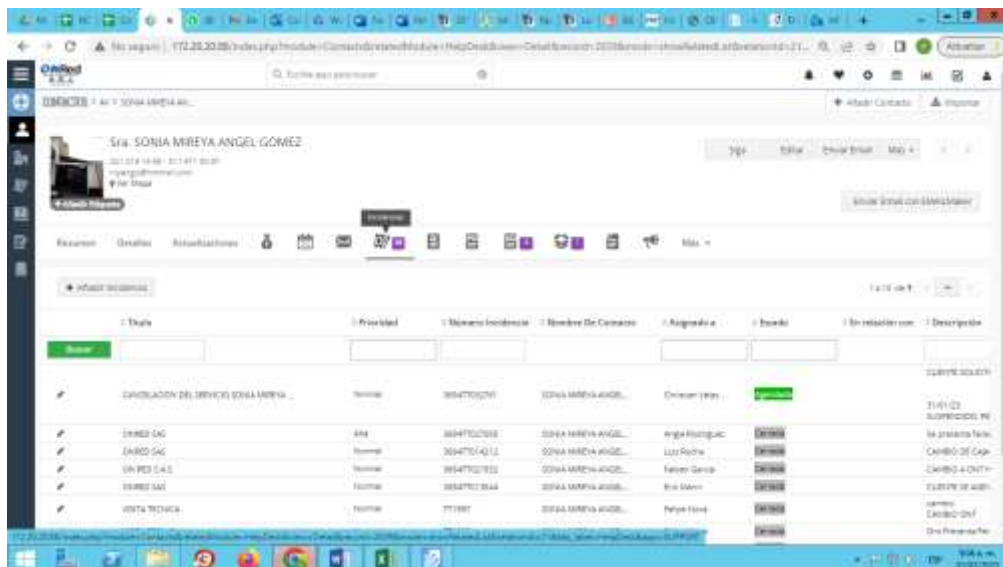


Fuente: elaboración propia

Anexo 3 Vtiger

Es un programa de la empresa en la que se puede encontrar información de los clientes como el proceso de instalación, gestión de cobro, fallas o cambios en el servicio

Ilustración 13 Vtiger



Fuente: Vtiger

Anexo 4 instructivo Vtiger

Ilustración 14 Instructivo Vtiger



Fuente: elaboración propia

Anexo 5 World Office



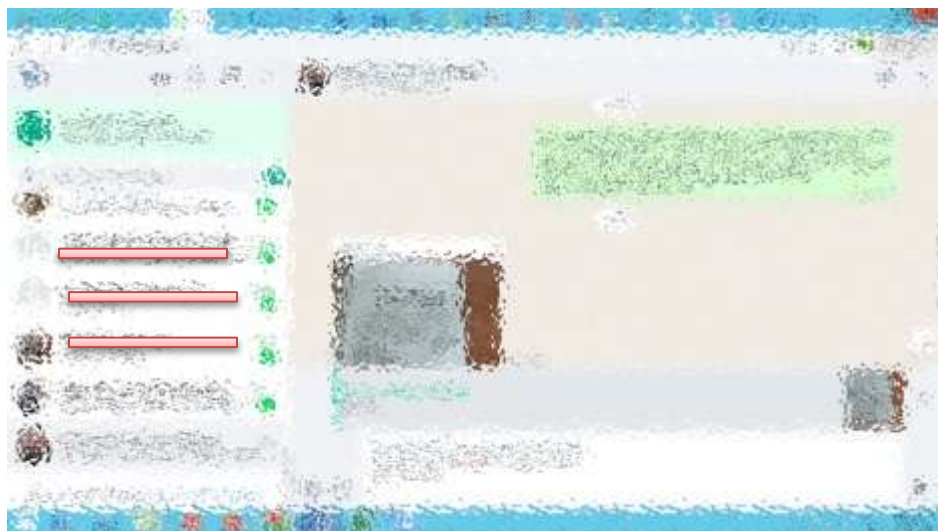
Nota: programa contable

Fuente: World Office

Anexo 6 WhatsApp

Es la aplicación principal para la comunicación con los clientes por donde envían los comprobantes de pago, informan de las fallas y solicitan información.

Ilustración 15 WhatsApp



Nota: aplicación por medio de la cual se realiza la gestión de cobro

Fuente: WhatsApp

Anexo 7 Oficina

Ilustración 16 trabajo en oficina



Nota: es el lugar de trabajo dado por la empresa para el desarrollo de las pasantías

Fuente: elaboración propia

Anexo 8 Tutorías

Ilustración 17 tutorías



Nota: reuniones para las asesorías del proyecto

Fuente: propia

Anexo 9 informe octubre

Anexo 10 informe noviembre

Anexo 11 informe diciembre

Anexo 12 informe enero

Bibliografía

Universidad de Cundinamarca, Edu.co. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3979/Apoyo%20asistencial%20y%20administrativo%20en%20el%20proceso%20de%20pasant%20c3%20adas%20del%20programa%20administraci%20n%20de%20empresas%20a%20c3%20b1o%202021->

Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Moreno Susa, E. R. (2019) Diseño de manuales de funciones aplicado a la empresa transportadora GAVIRIA S.A.S en las diferentes áreas que la conforman. Universidad Cooperativa De Colombia. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/cc957c03-bf41-4f3c-ad48-d7501472a726/content>

Soluciones personales y comerciales, LLC. (s/f). Soluciones personales y comerciales, LLC . Soluciones personales y comerciales, LLC. Recuperado el 26 de marzo de 2023, de <https://www.worldoffice.com>

Acosta Chávez D. A. & Navarrete Navarrete G. (2013). "Importancia del uso del software contable en pequeñas, medianas y grandes empresas del cantón Portoviejo". *Revista la tecnica*. P.62-72

Eraso Urbano, J y De la Cruz Gomez, A. (2022). Plan de mejora en el área de cartera del Colegio Liceo Quial SAS de Santiago de Cali. Institución Universitaria Antonio José Camacho.

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC), Ley 679 de 200, Onred.com.co. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de https://www.onred.com.co/pdf/Ley_679_de_2001.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC), Ley 1341 de 2009. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-6449_Ley_1341_2009.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC), Resolución 5951 de 2020. Recuperado el 11 de noviembre de 2022, de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/126394:CRC-publico-las-resoluciones-5951-y-5952-de-2020-que-respaldan-el-acceso-a-los-servicios-de-comunicaciones-de-los-colombianos-durante-la-cuarentena#:~:text=A%20trav%C3%A9s%20de%20la%20primera,cobro%20de%20intereses%20por%20mora.>

Onred Soluciones de Conectividad SAS, Política De Protección De Datos Personales, Recuperado el 11 de noviembre de 2022,de https://www.onred.com.co/pdf/Politica_de_datos_personales_ONRED.pdf

Coronel Cruz, D. A., Saca Lucero, J. J., Cartuche Paqui, D., & Rodríguez Jimenéz, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 99–112. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>

Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Hernandez Sampieri, R. (2013). Metodología de La Investigación Sexta Edición. McGraw-Hill Companies. Nomograma Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Estatuto tributario nacional (ET). Artículo 145. Colombia

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES). Sección 11.

Salazar Vázquez, F. I., Gonzalez Urgiles, J. H., Sanchez Salazar, P. M., & Sanmartin Gonzalez, J. F. (2021). Contabilidad administrativa. Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. *Sapientiae*, 6(2), 157–168.

<https://doi.org/10.37293/sapientiae62.03>

Tenorio-Almache, J. L., Tovar-Arcos, G. R., & Almeida-Vásquez, O. I. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(1 ESPECIAL), 194-210. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1ESPECIAL.109Y>

Blanco-Ariza, A. B., & Vera-Barbosa, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162–167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

Souto-Anido, L., Vergara-Romero, A., Marrero-Anciza, Y., & Márquez-Sánchez, F. (2020). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿ mito o realidad?(Impact of Human Resources Management on Organizational Results: Myth or Reality?). *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 8(1), 1-23.

Benítez Moncada , K. P., & Panchi Castro, N. G. (2019). Habilidades Del Gerente Empresarial. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(1). Recuperado a partir de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/2>

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018