



Optimización de conciliación bancaria y cartera con plantillas de Excel: Sistematización de
práctica profesional en Inmobiliaria Colombia.

Diana María Henao Castaño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Sur (Sur)

Centro Universitario Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

septiembre de 2025

Optimización de conciliación bancaria y cartera con plantillas de Excel: Sistematización de práctica profesional en Inmobiliaria Colombia.

Diana María Henao Castaño

Sistematización de experiencia presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Anthony Tonk Sierra

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Sur (Sur)

Centro Universitario Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

noviembre de 2025

Dedicatoria

A mi hermana Jessica Alexandra quien siempre ha creído en mi esfuerzo y entrega frente a todo lo que hago, me ha orientado y es mi referente de perseverancia, a mis padres Margot y Alcides que me han brindado su apoyo, su amor incondicional, me han enseñado a luchar y ser mi mejor versión en todo lo que hago, a mi sobrina Laura Sofia que es el amor más puro de mi vida.

Agradecimientos

Agradecimientos a mi Padre Celestial por permitirme realizar este trabajo, el cual fue una respuesta contestada. A mi esposo por acompañarme en esta etapa y enseñarme hacer las cosas desde la calma y el amor. A mi familia por estar presente en todo lo que hago. Agradecimientos a Genyers García gerente de Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., donde desde mi puesto de trabajo como asistente administrativa durante siete años, me permitió realizar la práctica profesional, me apoyo en mi proceso de formación profesional. Al docente Anthony Tonk por creer en mis capacidades y animarme a realizar esta sistematización. A mi universidad UNIMINUTO y a todos los docentes que durante mi formación aportaron con sus conocimientos a mi vida profesional y personal gracias infinitas sin ustedes nada de esto hubiese sido posible.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Planteamiento del problema	14
Justificación.....	16
CAPÍTULO I	18
1 Marco conceptual	18
Gestión financiera.....	18
Control interno.....	18
Conciliación bancaria	19
Flujo de caja	19
Rentabilidad	19
Gestión de cartera	20
Cartera vencida.....	20
Recuperación de cartera.....	21
Errores de conciliación bancaria	21
Pagos no identificados	22
Manejo de procesos.....	22
Gestión empresarial.....	22
Mejora continua.....	23
Innovación.....	23
Herramientas de mejora	24
Digitalización en mipymes	24
Gestión financiera en Mipymes inmobiliarias	25
Comunicación con los clientes	25
Calidad del servicio	26

Estrategias de cartera	20
Plantillas de Excel como herramienta de soporte	26
2 Metodología.....	28
2.1 Selección de experiencias	28
2.1.1 Recopilación de información	30
3 Objetivos	37
3.1 Objetivo general.....	37
3.2 Objetivos específicos	37
CAPÍTULO II	38
4 Descripción de la experiencia sistematizada	38
4.1 Contexto.....	38
4.1.1 Descripción de la experiencia	40
5 Análisis	42
6 Conclusiones	49
7 Recomendaciones	50
8 Referencias.....	51
Anexos.....	51

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Análisis de causa raíz mediante la técnica de los 5 porqués para la deficiencia en conciliación bancaria y gestión de cartera</i>	32
Tabla 2 <i>Comparación de indicadores claves de rendimiento (KPI) Proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera.</i>	43

Lista de figuras

Figura 1 <i>Ciclo efectivo del proceso de conciliación bancaria.</i>	35
Figura 2 <i>Actores involucrados en el proceso de conciliación bancaria y cartera.</i>	39
Figura 3 <i>Evolución mensual de pagos pendientes por identificar periodo febrero a mayo 2024-</i> <i>2025</i>	44

Lista de anexos

Anexo 1 Registro de asistencia práctica profesional de febrero a mayo 2025.....	58
Anexo 2 Bitácora observación.....	60
Anexo 3 Revisión de uno de los bancos de la inmobiliaria.	61
Anexo 4 Evidencia seguimiento de cartera.....	62
Anexo 5 Plantilla en Excel registro de pagos.....	62
Anexo 6 Como buscar y comparar pagos en plantilla.....	63
Anexo 7 Evidencia de plantilla pagos pendientes por identificar.	64
Anexo 8 Socialización de implementación plantillas.	64

Resumen

La sistematización de la práctica profesional se desarrolló en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., ubicada en Ibagué, dedicada a la venta, arrendamiento y administración de inmuebles, durante la práctica se identificaron errores al conciliar el banco y realizar la gestión de cartera, retrasos y datos poco precisos afectando la comunicación con los clientes. El objetivo de la sistematización fue optimizar los procesos en el área de conciliación bancaria y cartera, describiendo el estado de cartera y la comunicación con los clientes, diseñando unas plantillas en Excel que facilitaron el proceso de conciliación bancaria y socialización de las plantillas con el área administrativa y gerencia. La sistematización se desarrolló desde un enfoque mixto desde febrero a mayo de 2025 con una intensidad de 112 horas, desde el enfoque cualitativo se aplicó la técnica observación participante la cual permitió la comprensión de la problemática desde el lugar de trabajo y el enfoque cuantitativo se aplicó la técnica de revisión documental como extractos bancarios, comprobantes de pago y reportes de cartera, la población objeto de estudio el equipo del área administrativa y la muestra fue no probabilística por conveniencia. Las plantillas aportaron en un 60 % en la disminución de errores en la conciliación bancaria, mejorando la comunicación con los clientes minimizando en un 80% las quejas, reduciendo el tiempo en gestión de cartera a 2 horas por día. La sistematización genera un aporte práctico dentro de la empresa y sirve como guía para mipymes que enfrenten desafíos similares dado sus limitaciones tecnológicas y humanas, la implementación de las plantillas mejoró la precisión en la conciliación bancaria, optimización del tiempo en gestión de cartera. Donde se adquirió conocimientos prácticos en el desarrollo del área administrativa, mejorando habilidades, brindando soluciones a la problemática permitiendo fortalecer el aprendizaje y la observación crítica. Las plantillas permitieron transformar una tarea repetitiva en un proceso más eficiente, claro y aplicable a otras áreas permitiendo una organización lo cual asegura la permanencia en el mercado.

Palabras clave: Conciliación bancaria, gestión de cartera, procesos, herramientas

Abstract

The systematization of professional practice was developed at Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., located in Ibagué, a company dedicated to the sale, rental, and management of properties. During the internship, errors were identified in bank reconciliation and portfolio management, including delays and inaccurate data, which negatively impacted communication with clients. The objective of the systematization was to optimize processes in the areas of bank reconciliation and portfolio management, describing the status of the portfolio and communication with clients, designing Excel templates that facilitated the bank reconciliation process, and sharing these templates with the administrative and management teams. The systematization was developed using a mixed-methods approach from February to May 2025, with an intensity of 112 hours. The qualitative approach employed participant observation, which allowed for understanding the problem from the workplace. The quantitative approach utilized document review techniques, including bank statements, payment receipts, and portfolio reports. The target population was the administrative team, and the sample was non-probabilistic and based on convenience sampling. The templates contributed to a 60% reduction in bank reconciliation errors, improved communication with clients, minimized complaints by 80%, and reduced portfolio management time to 2 hours per day. Systematization provides a practical contribution within the company and serves as a guide for SMEs facing similar challenges due to their technological and human limitations. The implementation of templates improved the accuracy of bank reconciliation and optimized time management in portfolio management. Practical knowledge was acquired in the development of the administrative area, improving skills, providing solutions to problems, and strengthening learning and critical observation. The templates transformed a repetitive task into a more efficient, clear, and applicable process for other areas, enabling organization and ensuring market presence.

Keywords: Bank reconciliation, portfolio management, processes, tools

Introducción

En un mercado cambiante y competitivo las empresas necesitan herramientas que permitan la optimización de los procesos administrativos con el fin de llevar a cabo la gestión del trabajo de manera eficiente, optimizando el tiempo a la hora de realizar tareas, por otro lado, realizar los procesos de manera precisa y controlada permite una evolución en el ámbito empresarial porque como menciona Carvajal (2023):

Hoy en día todas las empresas independientemente del sector al que pertenezcan, deben ver el control de cada una de sus áreas como una necesidad, ya que los cambios constantes y hasta la misma competencia, hace que todas las compañías se autoexijan (p. 51).

De acuerdo a lo anterior para poder participar en un mercado competitivo, es importante implementar herramientas que faciliten el trabajo en las diferentes áreas de la empresa para hacerlas más eficientes. En Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., una empresa del sector inmobiliario ubicada en la ciudad de Ibagué Tolima, uno de los principales desafíos que enfrenta es la falta de herramientas que faciliten el proceso de conciliación bancaria y cartera dado que al momento de verificar los pagos en los bancos no indica quien los pago esto generando errores al momento de registrar los pagos, afectando el flujo de caja de la empresa y la comunicación con los clientes.

Al evidenciar esta problemática surge la pregunta ¿Cómo optimizar los procesos de conciliación bancaria y gestión de cartera para hacerlos más sencillos y eficientes dentro de las empresas? Para contestar a dicha pregunta se sistematizo la práctica profesional, donde se analizó la situación del área de cartera y se identificó la situación problema de este modo, se logró diseñar unas plantillas en Excel como herramienta de apoyo, evidenciándose una organización y optimización del tiempo en el proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera. El desarrollo de esta sistematización denota la importancia

de la creación de herramientas dentro de las organizaciones que contribuyan con el desarrollo óptimo de los procesos administrativos.

El objetivo de este trabajo es sistematizar la experiencia vivida a través del desarrollo de la práctica profesional la cual se desarrolló dentro de un enfoque cualitativo, con una observación participante y revisión de documentos tales como bancos de años en curso y años anteriores, informes de cartera y la dinámica en la comunicación con los clientes se logró identificar la problemática y a su vez brindar una solución la cual se implementó y se desarrolló dentro del periodo de practica donde se adquirieron conocimientos valiosos que aportaron al desarrollo personal, desarrollo de la empresa donde se realizó la práctica , incentivando el desarrollo de herramientas útiles y se recomienda la continuidad en el uso de las mismas .Se espera que el desarrollo de esta sistematización sirva como guía práctica a la hora de manejar procesos administrativos en el sector inmobiliario y otros sectores de la economía.

Esta sistematización se realiza en trabajo escrito donde se presenta el contexto de la práctica profesional, describiendo la problemática presentada sus objetivos, el desarrollo de un marco conceptual y teórico, además, de la respectiva mitología utilizada y su análisis donde se indicas las recomendaciones y conclusiones de la práctica realizada amparada en las evidencias ubicado en los anexos donde se refleja la experiencia, el aporte a la empresa y la guía para empresas emergentes.

Planteamiento del problema

En el sector empresarial los procesos de conciliación bancaria y cartera son fundamentales para cada organización, dichos procesos brindan un registro preciso de los registros financieros, asegurando un control interno efectivo, la rentabilidad y crecimiento de la empresa, según SNS Insider (2023) el mercado del software de conciliación crezca a una tasa compuesta anual del 15,9 % para 2024-2032. Dicho mercado está cobrando impulso dado que, las organizaciones se centran cada vez más en la precisión financiera. En Colombia las pequeñas y medianas empresas deben adoptar dentro de su gestión financiera herramientas de colaboración para las conciliaciones bancarias con el fin de garantizar el control, la toma de decisiones y a su vez el cumplimiento normativo.

En Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., ubicada en la ciudad de Ibagué, su rendimiento se ha visto afectado durante los últimos 7 años en la conciliación bancaria y el área de cartera, presentándose inconsistencias al momento de identificar los pagos de diciembre 2024 a enero 2025 la inmobiliaria registro un total de 831 pagos por identificar de 270 inmuebles en administración con 256 arrendatarios activos, lo que implicaba la recepción de aproximadamente 210 pagos mensuales pagados a la cuenta del banco Colpatria y Caja Social se evidencio un incremento significativo en abril de 2024 con 110 pagos pendientes por identificar y en agosto 102 pagos, en promedio se representan 64 pagos sin identificar por mes, lo que representa un riesgo financiero alto y un porcentaje de error en la conciliación bancaria del 30 % el cual no debería presentarse, teniendo en cuenta que los bancos a los cuales depositan los clientes no indica quien realiza el pago, solo indican el valor pagado y la fecha lo anterior, generando molestias con los arrendatarios quienes han pagado, pero se les cobra el valor por arrendamiento siendo la gestión de cartera entre 5 a 6 horas en cada gestión.

En comparación con otras inmobiliarias de la ciudad como PAI La Quinta que utilizan software inmobiliario como SIMI CRM y lo utilizan al máximo además del uso de plataformas bancarias automatizadas que evidencian los registros de pagos lo cual pone en desventaja a Inmobiliaria Colombia

en un sector tan competitivo y en crecimiento. La falta de herramientas para conciliar el banco incremento los informes de cartera incorrectos, antes de la realización de la práctica se había realizado jornadas de solicitud de soportes a los clientes y comparar algunos pagos pendientes con pagos similares que estaban en el extracto sin embargo no se lograba reducir el volumen de los pagos pendientes por identificar, afectando el flujo de caja bancario y deterioro en la relación con los clientes quienes algunos al cobrarles indicaban ya haber cancelado, de los 64 pagos pendientes por identificar promedio por mes se quejaban de 15 a 19 arrendatarios expresando “Ya cancelamos el arriendo,¿ acaso ahí en sus bancos no les registra?” mientras otros expresaban: “Entonces lo que hemos pagado ¿dónde registra? ¡Qué desorden el de ustedes!”. En este contexto resulta necesario sistematizar la práctica profesional enfocada en la optimización del proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera.

Pregunta problema

¿Cómo la sistematización de la práctica profesional contribuye con el proceso de optimización en la conciliación bancaria y en el área de cartera en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., durante el año 2025?

Justificación

La sistematización de la práctica profesional se desarrolló en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., específicamente en el área de conciliación bancaria y cartera dada la importancia de esta area para la empresa pues de la gestión eficiente de la misma depende la salud financiera de la inmobiliaria. En las mipymes el uso de herramientas prácticas para realizar tareas repetitivas suele ser escaso por ello la importancia de implementar herramientas que aporten al mejoramiento y dinamismo de las empresas porque como menciona Grillo Torres *et al.* (2024) se propone “desarrollar una herramienta adaptada a las MiPymes que simplifique la gestión de desafíos complejos. Estas herramientas, aunque simples, serán sólidas y proporcionarán a las empresas una forma de evaluar su desempeño y, en última instancia, obtener mejores resultados” (p. 12). lo anterior se refleja directamente en las plantillas de Excel implementadas en la práctica profesional donde se refleja que una herramienta sencilla puede aportar en la optimización del tiempo mejorando la productividad en un area especifica de la empresa.

Sin embargo, de no haberse implementado las plantillas de Excel como herramienta de apoyo la inmobiliaria seguiría presentando dificultades en el proceso de conciliación bancaria y cartera, generando inconsistencias financieras, decisiones financieras basadas en datos incorrectos y pérdida de confianza con los clientes generando una mala reputación y una ineficiencia operativa. La importancia de realizar la sistematización, radica en que no solo se resolvió una problemática observada desde un area de trabajo especifica si no que se logró dejar evidencia de un proceso efectivo y practico generando una guía no solo para un area sino para diferentes areas que requieren llevar un control y una organización para optimizar el tiempo en tareas específicas.

Lo anterior, apporto a la empresa control, organización en los procesos del área de cartera y eficiencia al momento de remitir los informes reduciendo el margen de error, informes precisos y

optimizando el tiempo a 2 horas de gestión de cartera por día y mejorando la comunicación con los clientes.

Desarrollar la práctica desde el área de trabajo como asistente administrativa, afianzo los conocimientos adquiridos durante los nueve semestres en el programa de administración de empresas tales como la planeación, organización, dirección y control, contribuyendo a la precisión de la información financiera y al desarrollo eficiente de la empresa, optimizando los procesos de conciliación bancaria y mejorando la comunicación con los clientes asimismo, el compromiso desde la practica dentro de la empresa y el crecimiento personal como futura administradora de empresas. Además de la experiencia a nivel educativo y el crecimiento a nivel profesional, se destaca el aporte al área de conciliación bancaria y cartera de la inmobiliaria aportando a futuras pequeñas y medianas empresas no solo en el sector inmobiliario sino también en las demás organizaciones, incentivándoles a realizar procesos efectivos con el fin de optimizar el tiempo en cada área y minimizar los riesgos a la hora de los informes de cartera los cuales deben ser precisos , permitiendo la toma de decisiones importantes y estratégicas para las empresas.

CAPÍTULO I

1 Marco conceptual

En las empresas el proceso de conciliación bancaria y cartera es de suma importancia para llevar el registro de ingresos económicos y tomar decisiones basadas en cifras reales, en el caso de las inmobiliarias permite tener una información financiera precisa, la cual permite identificar al momento de realizar la cartera que arrendatarios están en mora y a su vez llevar un control interno del comportamiento de pago de cada cliente.

1.1 Gestión financiera

La gestión financiera es el proceso que le permite a un área planificar, organizar, dirigir y controlar tareas específicas con el fin de dar cumplimiento además, permite dar una información precisa de la situación de las empresas y es la columna vertebral de cada organización pues de ella depende el éxito de las mismas por esta razón, “La gestión financiera se dedica al análisis, decisiones y acciones relacionadas con los recursos financieros que necesitan en el desarrollo de las actividades de una empresa” (Zumba, Jácome & Bermúdez, 2023, p. 23). Por lo tanto, realizar una verificación real de los valores pagados por los clientes de la inmobiliaria y su respectiva conciliación permite hacer un informe detallado de cartera con el fin de tomar decisiones encaminadas al mejoramiento y rendimiento de la empresa.

1.2 Control interno

El control interno es la organización de todos los procedimientos en una empresa para realizar tareas su principal objetivo es garantizar la eficiencia operativa, el control interno asegura los activos de una empresa, mejorando la calidad y generando a su vez procesos que ayudan a obtener resultados óptimos para la dirección de la empresa (Grajales-Gaviria et al., 2022) por lo tanto, el control interno independiente del tamaño de la organización, permite identificar con que activos cuenta , implementar

estrategias que ayudan a optimizar los procesos y precisar la información financiera, la cual debe ser revisada, verificada con exactitud como lo es el proceso de conciliación bancaria y cartera

1.3 Conciliación bancaria

La conciliación bancaria es la forma de verificar los pagos depositados en las cuentas de las empresas y compararlos con los registros de pagos, su precisión es fundamental en el caso de las inmobiliarias son los pagos reportados por los clientes , asimismo, BBVA Spark (2023) afirma que “La conciliación bancaria es un procedimiento contable cuyo objetivo es asegurar que los saldos y las transacciones registradas en los libros empresariales coincidan con los datos proporcionados por el banco” (párr. 2) en este sentido, la conciliación bancaria revela las transacciones realizadas por los clientes las cuales deben coincidir con los registros.

1.4 Flujo de caja

El flujo de caja es un indicador que expresa que dinero ingresa y sale de una empresa y permite tener exactitud a la hora de verificar los pagos, de acuerdo con Cuesta y Vásconez (2021) afirman que “El flujo de caja es un indicador muy importante para comprobar la liquidez de una empresa, en este se refleja la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y evalúa la calidad de los ingresos de la organización” (p. 5) en ese mismo sentido, saber con qué liquidez cuenta una empresa permite tomar decisiones estratégicas financieras.

1.5 Rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio obtenido por una inversión en la inmobiliaria la rentabilidad se basa en la por las administraciones de inmuebles, según Bellosó-Araujo *et al.* (2021) “Este término ha evolucionado en el tiempo; siendo considerado en la actualidad como un indicador del éxito organizacional; su resultado afecta el desarrollo, así como el fortalecimiento empresarial” (p. 2). Coincidiendo con lo anterior, en el sector inmobiliario la rentabilidad genera no solo un éxito a nivel financiero y al mismo tiempo afianza la empresa económicamente.

1.6 Gestión de cartera

La gestión de cartera es el proceso mediante el cual una empresa toma decisiones financieras para lograr los objetivos propuestos, en el sector inmobiliario juega un papel muy importante pues de ella depende el crecimiento y rentabilidad de la empresa, la relación con los clientes y el orden financiero según Ortiz Merchán *et al.* (2025) afirman que “La gestión de cartera en el ámbito de las finanzas corporativas es una disciplina esencial que busca optimizar la asignación de recursos financieros para maximizar el valor empresarial y mitigar riesgos” (p. 4) Por ende una buena gestión de cartera reduce los desperdicios de tiempo al momento de realizarla y permite brindar valores reales asegurando la estabilidad de la organización y su crecimiento.

1.7 Cartera vencida

La cartera vencida está representada en los pagos establecidos para un periodo determinado y no han sido realizados por los clientes es por esta razón que, “la cartera vencida es el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, hasta la que se considera prácticamente incobrable, y se llega a gestiones judiciales para poder ser cobradas” (Cedeño- Jaramillo & Zambrano – Montedeoca, 2022, p. 5). Así pues, una cartera vencida en una empresa caso puntual en una inmobiliaria representa una gestión administrativa dado que el arrendatario al no pagar, se debe reportar con la aseguradora y esto genera un flujo de caja negativo el cual se recupera cuando a fin de mes paga la aseguradora.

1.7.1 Estrategias de cartera

Las estrategias de cartera son las diferentes decisiones que toma una empresa para mantener un flujo de efectivo óptimo por esta razón es tan importante según Hernández Palacio (2025) afirma que “basado en la automatización de procesos y estrategias de negociación flexibles, con el fin de mejorar la eficiencia en la recuperación, optimizar el flujo de ingresos y asegurar la continuidad en los servicios”(p.

27) es decir, lograr automatizar los mecanismos para cobro de cartera , detectar las preferencias de los clientes asegura la sostenibilidad de la empresa.

1.7.2 Recuperación de cartera

La recuperación de cartera es el medio por el cual se cobra las deudas vencidas que los clientes han dejado de pagar, es fundamental recuperar la cartera para asegurar la liquidez, cumplir con obligaciones y asegurar el crecimiento de la empresa según Buitrago (2022) afirma que “Existe algo llamado recuperación de cartera. Esta tiene el objetivo de mantener al corriente todos los pagos de los clientes hacia la empresa, además de recurrir a algunos mecanismos jurídicos en caso de que no consignen el dinero a tiempo” (párr. 2) es decir que una recuperación de cartera donde se realice seguimiento a los clientes atrasados en pagos o que se rehúsen a pagar, evita interrupciones en los ingresos de la empresa, además, se aseguran acuerdos de pago, evitando llegar a instancias legales que representan gasto de tiempo , dinero y retrasos en los procesos administrativos.

1.7.3 Errores de conciliación bancaria

Los errores de conciliación bancaria son las diferencias que hay entre los extractos bancarios y los reportes indicados por los clientes, tales como pagos reportados sin identificación en el extracto, errores al registrar los pagos asimismo, evitar errores al momento de verificar los pagos es crucial para cada organización, según Vargas *et al.* (2025) indica que “al tener el factor humano durante toda la realización del trabajo, se incurren en errores manera más constante” (p.10) de acuerdo a lo anterior, resalta la importancia de implementar mecanismos efectivos que minimicen la intervención manual al momento de la conciliación bancaria, lo cual permite realizar informes de cartera más efectivos.

1.7.4 Pagos no identificados

Son las entradas de dinero que registran en el banco sin datos que permitan verificar a que cliente pertenecen, pagos realizados por terceros o por gestiones de otras operaciones inmobiliarias, asimismo, Turcio (2023) afirma que “Los pagos no identificados pueden dar lugar a discrepancias entre los ingresos reportados y los ingresos reales, lo que afecta la precisión de los informes financieros y puede resultar en decisiones comerciales equivocadas” (p. 10). Por lo tanto, llevar un registro de los pagos que no indica quien los realizo, permite llevar una organización en cuanto al proceso de cartera y también evita retrasos al momento de brindar un informe general.

1.8 Manejo de procesos

El manejo de procesos es la forma de como maneja y ejecuta una empresa sus tareas en las diferentes areas en el caso puntual de cartera y conciliación bancaria son los mecanismos que se utilizan para gestionar los pagos, informes, clientes y seguimientos.

Por otro lado, Ecopetrol (2023)

Señala que la Dirección de auditoría interna en Ecopetrol son los encargados de estar en los comités de control interno los cuales permiten monitorear las buenas prácticas en la empresa, siempre buscando un buen manejo en los procesos y generando valor para lograr objetivos estratégicos y fortalecer la gestión y control interno (párr. 2). Del mismo modo, estos principios pueden aplicarse al manejo de proceso de cartera en la inmobiliaria con el fin de fortalecer y optimizar los resultados.

1.9 Gestión empresarial

La gestión empresarial es el area encargada de tomar decisiones y gestionar los recursos de una empresa de manera eficiente, una buena administración asegura la toma de decisiones correctas,

asimismo, Galíndez Patiño *et al.* (2021) afirma que “A los empresarios de Pymes les falta fortalecer conocimientos organizacionales, financieros y tecnológicos que les permita establecer estrategias de competitividad que generen valor agregado y les abra las puertas a los mercados internacionales” (p. 15). En este sentido las pequeñas empresas deben implementar o adquirir herramientas que le faciliten los procesos administrativos, reducir tiempos y generar nuevas maneras de realizar las labores.

1.9.1 Mejora continua

La mejora continua es el proceso mediante el cual se optimizan los procesos en cuanto a tiempo y recursos de manera constante de acuerdo a lo anterior, la mejora continua permite realizar dentro de cada área un trabajo efectivo sin afectar la estabilidad de la empresa, sino que al implementarla se pueda trabajar de manera coordinada y proactiva según Romero-Nava (2024) “Los procesos de mejora continua y la búsqueda de calidad no es más que el medio que permitirá a las empresas alcanzar cada día una mejor posición dentro del mercado en que estas compiten” (p. 56) en este sentido los procesos de mejora no solo permiten alcanzar los resultados de la organización, permiten a su vez generar al equipo de trabajo crear las herramientas necesarias para lograr los objetivos.

1.9.2 Innovación

La innovación es la forma de mostrar un servicio o producto ya existente en una empresa de una manera mejorada, la importancia de la innovación a la hora de realizar los procesos administrativos es de suma importancia para las empresas, permitiendo ser más competitivas y ajustarse a las exigencias del mercado porque como menciona Sevilla y Rugama (2025)

La innovación es imprescindible dentro de la gestión de las empresas en la actualidad debido a la necesidad absoluta para sobrevivir; ya que las empresas que no invierten en innovación ponen en riesgo su futuro, si no se buscan soluciones innovadoras a los problemas que emergen en la sociedad o en sus clientes continuamente, los negocios no prosperarán, tendrán poca probabilidad de competir y eventualmente serán desplazados por otros (p. 20) de tal modo que la innovación resulta ser un insumo

en los procesos administrativos para enfrentarse a las exigencias del mercado y evolucionar en un entorno comercial cambiante.

1.9.3 Herramientas de mejora

Las herramientas de mejora son los métodos y técnicas que utiliza una empresa con el fin de realizar sus tareas de manera más efectiva y organizada, estas herramientas bien sea digitales o manuales permiten optimizar el tiempo según Murillo (2024) en su propuesta de mejora implemento unas listas de chequeo con el fin de facilitar el trabajo a los asesores y tener más rapidez a la hora de realizar los estudios por parte del área encargada , lo anterior denota la importancia a la hora de realizar tareas de una empresa de contar con herramientas que permitan optimizar el tiempo y realizar las tareas de manera efectiva.

1.9.4 Digitalización en mipymes

La digitalización en las mipymes es el proceso de mejorar el trabajo en las pequeñas empresas utilizando tecnologías o herramientas que faciliten la operatividad, optimizando los procesos para mejorar la competitividad por otro lado, las Pymes en Colombia tienen retos específicos en cuanto a la digitalización y herramientas de optimización de procesos porque como menciona Sarmiento Suarez *et al.* (2024)

Entender el estado actual de la digitalización en las MiPymes colombianas podría permitir identificar brechas en el proceso de transformación digital de este tipo de empresas y comprender los obstáculos y desafíos que enfrentan estas empresas al embarcarse en su proceso de digitalización. Esto es fundamental, dado que la adopción y el uso efectivo de tecnologías digitales pueden brindarles una serie de ventajas, como la optimización de procesos, la expansión de mercados, el acceso a nuevas formas de financiamiento y la mejora en la toma de decisiones empresariales (p. 4) de acuerdo a lo

anterior, las Mipymes en Colombia en cuanto a procesos de transformación digital representa no solo una idea atractiva para el sector empresarial sino una necesidad.

1.9.5 Gestión financiera en Mipymes inmobiliarias

La gestión financiera en Mipymes inmobiliarias es el conjunto de procesos, técnicas y herramientas que se utilizan al momento de gestionar los recursos que ingresan de venta o arrendamiento de inmuebles las mipymes del sector inmobiliario de la ciudad de Ibagué se ven en la necesidad de adoptar herramientas que faciliten el proceso de conciliación bancaria y cartera según Portafolio (2024) indica que “Ibagué se destaca como un destino preferencial para inversores y familias que buscan una mejor calidad de vida sin sacrificar las comodidades urbanas” (párr. 1) lo anterior representa un reto importante dado que al haber más demanda de inmuebles bien sea para arriendo o venta, las inmobiliarias necesitan herramientas que faciliten el trabajo como lo es el caso de la gestión de cartera, dichas herramientas permiten mayor facilidad, organización y dinamismo al momento de recepcionar los pagos por parte de los clientes y registrarlos con el fin de brindar informes reales.

1.10 Comunicación con los clientes

La comunicación con los clientes es el proceso por el cual se indica una información específica bien sea verbal o escrita por los diferentes de comunicación. En relación con los procesos administrativos y la transformación digital cabe resaltar la importancia de la comunicación con los clientes de acuerdo con Zavala-Choez y Vélez-Moreira (2020) “el reto que se presenta a las empresas es la mejora de la calidad, como herramienta diferenciadora para hacer frente a los requerimientos de los clientes “(p. 4) por ello, es determinante para una empresa la calidad de información y atención que se le brinda a los clientes, que tan asertiva es y cómo llega a impactar el cliente, esto se refleja en la fidelización del cliente y la satisfacción con el bien o servicio adquirido.

1.10.1 Calidad del servicio

La calidad del servicio es como se cumple con lo solicitado por el cliente superando las exigencias del mismo lo cual va acompañado de cumplimiento, amabilidad, confianza y valor agregado, en el sector inmobiliario de Ibagué la calidad del servicio representa un factor importante para su sostenibilidad lo cual beneficia directamente todas las áreas de la empresa, Umaña (2024) reporta basándose en entrevista con el Gerente inmobiliario José Díaz.

Explico el dinamismo del mercado inmobiliario dado que los clientes tienen la necesidad de procesos rápidos y sencillos, donde la tecnología permite un acceso a propietarios acerca de sus inmuebles donde se garantiza la transparencia y calidad del servicio con el usuario así pues la tecnología permite en las inmobiliarias gestionar mejor los procesos cumpliendo con las necesidades del cliente y adaptando en el caso del área de cartera y conciliación bancaria un proceso rápido donde se refleje la transparencia y rapidez a la hora de crear informes impactando no solo en la operatividad de la empresa sino también el servicio al cliente.

1.10.2 Plantillas de Excel como herramienta de soporte

Las plantillas de Excel como herramienta de soporte son hojas de cálculo que ayudan a realizar tareas específicas con el fin de llevar un registro de manera organizada, ayudan a optimizar el tiempo y a tener un mayor control y exactitud al momento de registrar la información Gallardo (2024) afirma que “el uso de plantillas en Word y Excel ha facilitado la visualización de los datos clave, lo que ha incrementado la eficacia y eficiencia en la transferencia de información” (párr. 6) en este sentido, las plantillas en Excel como herramienta práctica , permiten una conciliación bancaria efectiva minimizando el uso del tiempo , evitando errores al momento de registrar los pagos y generando informes de cartera reales, lo que a su vez genera una comunicación fluida con los clientes.

En síntesis, la gestión financiera permite dar cumplimiento a tareas de áreas específicas de la empresa donde a través del control interno se lleva una organización que permite el monitoreo y

eficiencia donde en la conciliación bancaria se contrastan los valores facturados con los registros de los extractos bancarios permitiendo un flujo de caja donde se sabe que ingresa y sale de las cuentas, lo que permite una buena rentabilidad donde se obtienen ganancias de lo invertido lo anterior, se asegura con una gestión de cartera que permite la toma de decisiones financieras con el fin de lograr los objetivos propuestos, se puede lograr a través de la recuperación de cartera donde se cobran las deudas vencidas asegurando la liquidación de la empresa sin embargo, es importante evitar errores al momento de realizar la conciliación bancaria dado que las diferencias entre lo reportado por los clientes y lo reportado en el extracto pueden variar.

Asimismo, los pagos no identificados que son los valores que no coinciden con lo facturado o que pueden ser pagos de otras operaciones lo anterior, hace necesario un manejo de procesos que es la manera como se ejecutan las tareas permitiendo una revisión a detalle de los pagos pendientes del mismo modo, la gestión empresarial permite tomar decisiones y gestionar los recursos de la empresa permitiendo llevar un control y una mejora continua que permite el buen manejo de recursos realizando un trabajo efectivo donde la innovación hace parte de enseñar un producto o servicio que cumpla con las expectativas del mercado por consiguiente, la implementación de herramientas de mejora que son los métodos y técnicas que utilizan las empresas para optimizar los procesos.

En función de estas bases, cabe resaltar la importancia de implementar la digitalización en las mipymes que permite mejorar los procesos en las micro, pequeñas y medianas empresas utilizando herramientas tecnológicas que facilitan las tareas así, la gestión financiera en mipymes inmobiliarias es el conjunto de procesos y técnicas que se utilizan al momento de decepcionar los inmuebles en administración, estas técnicas permiten una comunicación con los clientes que comprende la manera de dar una información de manera verbal o escrita la misma, debe ser clara y asertiva lo que resulta en, la buena calidad del servicio que es claramente, el cumplimiento de lo solicitado por el cliente brindando

un valor agregado. En conclusión, para poder cumplir con las exigencias del mercado, los clientes, crear un trabajo integrado optimizando el tiempo y generando valor agregado es importante implementar herramientas como plantillas en Excel que son hojas de cálculos que permiten realizar tareas específicas de manera organizada permitiendo el registro, la integración y el manejo de datos que permite mejorar la conciliación bancaria y gestión de cartera en las empresas, optimizando los procesos con herramientas prácticas que permitan una cohesión con el equipo de trabajo minimizando errores y aumentando la eficiencia, precisión de la empresa esto con el fin de hacerla más rentable y posicionarla en el mercado actual.

2 Metodología

2.1 Selección de experiencias

La presente sistematización se ubica dentro de un enfoque mixto, que permitió observar y describir desde la experiencia adquirida la falta de organización en el proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., durante el desarrollo de la práctica profesional, donde se implementaron unas plantillas en Excel con el fin de optimizar el proceso de la conciliación bancaria y el área de cartera, lo anterior parte de la necesidad identificada en el área de cartera donde se refleja al momento de la conciliar los bancos un desorden en el registro de los pagos dado que en el reporte del banco no indicaba quien pagaba, esto generaba un descontento de los clientes cuando al ya haber pagado se les cobraba , informes de cartera incorrectos y retrasados además, se describe cómo puede afectar a la inmobiliaria dicha problemática , generando retrasos en la implementación de los procesos administrativos.

La práctica se desarrolló durante el periodo de 04 meses iniciando el día 08 de febrero de 2025 y finalizando el día 30 de mayo de 2025 con una duración de 112 horas, distribuidas semanalmente desde

las 12:50 pm a las 02: 00 pm. La práctica se planificó y se llevó a cabo realizando un plan de trabajo propuesto por el docente de práctica el cual fue aprobado, donde detalla el cronograma de las actividades que se realizaron dentro de las fechas indicadas (ver Anexo 1)

Los criterios de selección fueron de tipo inclusivo dado que generaron un impacto en los procesos administrativos donde se beneficiaron todas las áreas de la inmobiliaria optimizando el tiempo y ayudando al mejoramiento del proceso cartera, esto se logró gracias al acceso ilimitado desde el área de trabajo donde se desarrolló la práctica a documentos tales como, extractos bancarios de los bancos, relación de cartera, informes de cartera y acceso al software inmobiliario lo cual permitió una observación detallada, gracias al rol de estudiante y además de ser integrante de la empresa se tuvo acceso a una observación directa del proceso administrativo en el área de conciliación bancaria y cartera lo que ayudó a recolectar la información de manera directa y sencilla (ver Anexo 2) . Al desarrollar la práctica profesional, los beneficios directamente se vieron reflejados en el área de cartera quienes son los encargados de realizar la conciliación bancaria, los clientes y a su vez la empresa en general.

La práctica fue seleccionada por su aporte práctico dentro de la empresa como lo menciona Gairín (2023) “La perspectiva institucional ha permitido profundizar en las características que permiten que las organizaciones aprendan y se autocalifiquen, mientras la perspectiva más curricular ha incidido en la importancia de la reflexión sobre la práctica profesional” por esta razón resulta importante desde el rol de estudiante y al estar directamente contratado en la empresa donde se desarrolló la práctica, implementar mejoras y reflexionar sobre las mismas, como aportaron a la empresa fortaleciendo y mejorando el área administrativa asimismo el desarrollo de las competencias adquiridas durante el desarrollo de la práctica profesional.

2.1.1 Recopilación de información

En el desarrollo de la práctica se realizó con un enfoque la técnica de observación participante lo anterior obedece a que desde el rol de estudiante también , se ejercía como trabajadora activa de la empresa donde se desarrolló la práctica profesional, específicamente en el área de cartera , siendo la persona encargada de realizar la conciliación bancaria, la revisión de cartera y tener contacto directo con los clientes a través de los diferentes medios de comunicación, gracias a esta interacción se logró observar de manera directa el proceso de conciliación bancaria y cartera desde el puesto de trabajo identificando la problemática y la solución orientada desde el desarrollo de la práctica. Además, se realizó una revisión documental donde se verifico a detalle los reportes del banco remitidos por la gerencia (ver Anexo 3) seguimientos de cartera realizados directamente por la practicante desde su rol como trabajadora .

La técnica de la observación participante y observación documental se eligió dado que se tenía acceso directo a la información del área en la cual se presentó la problemática, permitiendo verificar el proceso de conciliación bancaria y accediendo a información en el desarrollo de la jornada de trabajo “ El método mixto, como su nombre lo indica, combina elementos de los métodos cuantitativo y cualitativo. El enfoque mixto busca aprovechar las fortalezas de ambos métodos para obtener una comprensión más completa y enriquecedora de los fenómenos estudiados”. (Medina Romero et al., 2023, p.16) en este sentido, la aplicación del método mixto permitió cuantificar los errores en la conciliación bancaria y comprender cualitativamente las causas que originaron la problemática permitiendo el análisis y prácticas de las areas involucradas. (Ver Anexo 4).

La aplicación de la técnica observación participante se realizó durante el periodo del 08 de febrero al 17 de mayo de 2025 y se realizó de manera continua dentro de la jornada laboral, dicha observación se realizaba de lunes a sábado, al verificar la contabilidad de inmediato surgían los errores

en el área de cartera donde en un formato de Excel se iba ingresando que tipo de errores se identificaban al momento de filtrar la cartera en el software, los actores involucrados fue el área administrativa que comprende Jefe administrativo y asistente administrativa donde se identificó, que problemas se presentaban en qué punto específico y a su vez como afectaba la empresa, para la revisión documental se revisaron los extractos bancarios desde el año 2023, donde se verificó la reincidencia de errores dado que en la mayoría de los reportes habían pagos pendientes por identificar

2.1.1.1 Análisis de datos

Con el fin de analizar la información obtenida a través de la observación participante y la revisión documental, se realizaron una serie de procedimientos donde se logró identificar las fallas en el proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera, se hace énfasis en la implementación de las plantillas en Excel y como estas impactaron el proceso administrativo.

Las fallas mencionadas ocurren principalmente dado que al momento de verificar los extractos bancarios no indica quien los realizó esto dificultando la conciliación bancaria afectando los informes de cartera los cuales se remitían con datos inexactos, al no implementar una herramienta que permita el registro de pago al momento de ser notificados por los clientes se podría llegar a tomar decisiones financieras erradas. La evidencia de lo anterior proviene de los documentos revisados como extractos bancarios, seguimientos de cartera y las solicitudes realizadas a la gerencia con las observaciones.

Para profundizar en las fallas mencionadas y mencionar su causa raíz de la deficiencia en la conciliación bancaria y gestión de cartera, se utilizó la técnica basada en los cinco porqués.

Tabla 1

Análisis de causa raíz mediante la técnica de los 5 porqués para la deficiencia en conciliación bancaria y gestión de cartera.

Deficiencia en conciliación bancaria y gestión de cartera	
¿Por qué no se pueden identificar los pagos en los extractos bancarios?	Porque al momento de imprimir el extracto no registra datos de quien paga, además, la ausencia de información especifique que indique a los clientes que deben reportar el pago es mínima. Esto genera pagos por identificar y dificulta la labor de cartera.
¿Por qué algunos clientes no reportan los pagos?	Los clientes no tienen la información clara, respecto a la referenciación de pagos del banco lo que afecta la conciliación bancaria a no tener soportes de pago para llevar una organización.
¿Por qué los clientes no tienen clara la información al momento de realizar los pagos?	Al momento de entregar el inmueble la información inicial no es clara respecto al envío de soportes lo anterior, afectando la trazabilidad de pago y la identificación de los mismos.
¿Por qué la falta de información y organización impacta de manera negativa el flujo de caja de la inmobiliaria y la relación con los clientes?	La falta de información hace que los clientes no reporten los pagos, al no haber pagos se reportan con la aseguradora al llamarlos a reclamar el pago que ya hicieron se molestan esto afectando la relación con los clientes, falta de credibilidad y el deterioro de los informes de carteras efectivos.
¿Por qué la implementación de las plantillas de Excel, aunque son prácticas y efectivas indican una debilidad en los procesos de la inmobiliaria?	Las herramientas de Excel representan una herramienta practica y efectiva donde se registran los pagos con sus respectivos datos, sin embargo, se hace necesario formalizar el sistema de pago por pse además de la sinergia efectiva con el software inmobiliario y los bancos.

Nota: Análisis causa raíz, en la columna izquierda refleja las preguntas que expresan las causas de la deficiencia de la conciliación bancaria y gestión de cartera y en la columna derecha los efectos. De Análisis de causa raíz mediante la técnica de los 5 porqués para la deficiencia en conciliación bancaria y gestión de cartera. Atribución propia, 2025.

Se organizó toda la información recolectada como archivos de banco, reportes de cartera, archivos de pago no identificado y se clasificaron en carpetas en el sistema, cada archivo identificado con su respectivo nombre con el fin de facilitar su búsqueda cada vez que fuera requerido, dicha información se organizó de forma manual en Excel , lo anterior facilito la identificación y lectura de los archivos permitiendo que a medida que se iba revisando la información, identificar la problemática presentada.

La organización manual y sistematizada en las plantillas de Excel mejora temporalmente la información , pero a su vez indica una debilidad clara y es la falta de sinergia entre el banco, el software inmobiliario y los registros internos lo anterior, indica un riesgo operativo porque la solución basada en el Excel funciona sin embargo la empresa debe digitalizar los pagos a través de un pse o código de barras, la evidencia de la limitación al uso de las plantillas es que se deben ingresar los registros de forma manual sin embargo para empresas que no cuentan con sistemas tecnológicos avanzados es de gran ayuda.

A partir de lo anterior, cada vez que se observaba un error se registraba con notas específicas en un archivo de Word, la forma de cómo se recepcionaban los pagos cuando algún cliente lo reportaba, la forma de como registraban los pagos en el banco sin fecha, sin hora de pago y sin nombre lo que dificultaba la conciliación bancaria , los errores al momento de filtrar la cartera; clientes que ya habían reportados sus pagos registraban con saldos pendientes a través de la revisión de los registros, se determinó como era el comportamiento mes a mes de la conciliación bancaria esto permitió identificar de manera precisa los errores y lo que se generaba a partir de ellos como retrasos en informes, mala comunicación con los clientes, ambiente laboral afectado, flujo de caja incierto, reportes a la aseguradora, desperdicio de tiempo, procesos repetitivos y dependientes de otras áreas.

Las inconsistencias mencionadas fueron el resultado de la falta de organización y la falta de información clara respecto a cómo se visualizaban los pagos en el banco información que no sabían los clientes, la falta de información donde se les indicara a los clientes que al momento de pagar reportaran los soportes a tiempo y que pagaran correctamente su canon, el impacto de estas inconsistencias afectaron la liquidez de la inmobiliaria, generando informes de cartera fuera de las fechas establecidas y deterioro de la relación con los clientes incrementando a su vez, la carga laboral y costos administrativos. La empresa al no implementar formatos de organización además de brindar información correspondiente respecto a cómo se registraban los pagos, los efectos derivan en reportes a la aseguradora de clientes que ya han pagado pero que no se ha identificado el pago, generando gastos en reintegros a la aseguradora además de temas legales lo anterior, se sustenta en pagos que no se identificaron y que, al no realizarse el seguimiento tardo en conciliarse, generando incomodidad con el cliente.

Teniendo en cuenta los hallazgos encontrados, los cuales se sustentan tanto en los datos cuantitativos expuestos en el planteamiento del problema como el análisis cualitativo en la observación directa y causa raíz. Donde se logró identificar la falta de organización al momento de registrar los pagos, desde la comunicación y respectivo registro de los soportes enviados por los clientes, como el sub aprovechamiento del software inmobiliario dado que, en la base de datos se podía ingresar los pagos que registraban en el banco y al ingresar la información en el software desde que el arrendatario realizara correctamente el pago este se lograba identificar. Al implementar las plantillas en Excel se observó una disminución en los pagos pendientes por identificar y se logró verificar en el extracto bancario a quien pertenecía cada pago, lo que disminuyó errores al momento de la conciliación bancaria y optimizó el proceso administrativo en el área de cartera lo anterior, asegurando un flujo de caja

efectivo, optimizando el tiempo en el proceso , asegurando una buena liquidez además de informes de cartera precisos lo que genero un impacto positivo en la inmobiliaria.

La falta de organización y de un sistema de pagos que registre nombre y documento de quien realiza los pagos confirma que la implementación de las plantillas en Excel implementadas desde un area de trabajo por una necesidad especifica la cual no genera costos, son efectivas para la organización y da paso para que a través del tiempo la inmobiliaria formalice sus medios de pagos no obstante, si la empresa se queda en soluciones manuales, la situación de los pagos sin identificación en el banco seguirá presentándose y la idea es que la empresa avance financieramente y evolucione en innovación y buen servicio.

Figura 1
Ciclo efectivo del proceso de conciliación bancaria.



Nota: En el modelo de flujo de procesos administrativos permite identificar una mejora a través de la optimización de los procesos administrativos en el área de cartera, lo cual se puede lograr a través de las plantillas de registro de pagos reportados por los clientes y a su vez los pagos que registran en el banco sin identificar. De Ciclo efectivo del proceso de conciliación bancaria. Atribución propia (2025).

Al contrastar la situación presentada en Inmobiliaria Colombia con algunas buenas practicas del sector inmobiliario se encontró una brecha significativa dado que gracias a la evolución tecnológica muchas inmobiliarias manejan sistemas integrados que se enlazan con el software inmobiliario y el banco de forma automática, minimizando al máximo errores al momento de realizar la conciliación bancaria mejorando la eficiencia financiera y la relación con los clientes asimismo, Castaño Higueta et al. (2024) afirman que “múltiples elementos han desempeñado un papel crucial en la transformación digital de las empresas inmobiliarias en Medellín y su relación con los clientes. Todos estos elementos han sido impactados por avances tecnológicos, cambios económicos y tendencias sociales” (p.14). En este sentido, se hace indispensable que las mipymes del sector inmobiliario adopten nuevas herramientas basadas en tecnología sólida que les permitan competir en el mercado cambiante.

De acuerdo a la información revisada y los resultados obtenidos desde un enfoque cualitativo y cuantitativo , donde se revisó desde la teoría, la importancia de la conciliación bancaria en las las mipymes , la gestión de cartera efectiva y la optimización en los procesos administrativos entre otros conceptos relevantes que hacen parte de la gestión de cartera, se identificó como la implementación de herramientas sencillas que facilitan los procesos en las empresas tal como las plantillas implementadas en Excel , pueden facilitar las tareas , optimizando el tiempo , mejorando la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo, fortaleciendo la comunicación asertiva con los clientes y aumentando la

confiabilidad , orden en los procesos y rentabilidad de la empresa en el mercado inmobiliario.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Sistematizar la práctica profesional basada en la conciliación bancaria y gestión de cartera de Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., con el fin de optimizar los procesos administrativos.

3.2 Objetivos específicos

Describir el estado del área de cartera, conciliación bancaria y la comunicación con los clientes a la hora de reportar los pagos.

Diseñar unas plantillas de registro de pagos que indiquen la fecha, tipo de banco y valor pagado por el arrendatario para facilitar el proceso conciliación bancaria y cartera.

Socializar la implementación de las plantillas de registro de pagos al área administrativa y Gerencia de la inmobiliaria.

CAPÍTULO II

4 Descripción de la experiencia sistematizada

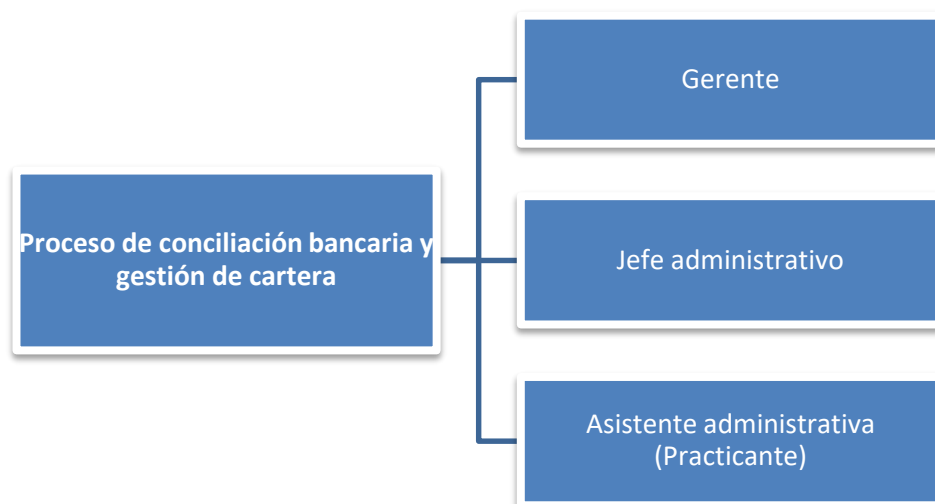
4.1 Contexto

Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., es una empresa con 18 años de trayectoria en el mercado, inmobiliario de la ciudad de Ibagué, desde el año 2007 a la fecha se ha especializado en la venta y arrendamiento de inmuebles nuevos y usados, además, de ofrecer servicios de reparaciones, asesorías inmobiliarias y avalúos comerciales enfocados en la buena atención a los clientes bien sea propietarios y arrendatarios. Su misión se centra en brindar soluciones integrales basadas en el buen servicio, compromiso con el cliente y la eficiencia, contribuyendo al desarrollo económico de la ciudad, actuando con responsabilidad social y aportando al cuidado del medio ambiente (Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., s.f.) la inmobiliaria nace de una idea de negocio basada en algunas deficiencias en el sector inmobiliario y la incomodidad de los clientes frente a la buena atención, fue como Genyers García gerente y fundador creo la empresa orientada en el servicio de calidad con ética, eficiencia y compromiso.

La empresa cuenta con un gerente, área administrativa conformada por el jefe de administrativo, asistente administrativa, área de contabilidad donde se desempeña el contador y el auxiliar contable, área comercial conformada por tres asesores, el área jurídica y legal y área de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a lo anterior, los actores involucrados directamente en el campo de práctica, fue el área de cartera, el Jefe administrativo, gerencia , asistente administrativa y practicante quien es la encargada de realizar la conciliación bancaria, gestión de cartera, brindar informes a la gerencia de la cartera y la atención directa con los clientes y el docente quien oriento la práctica.

Figura 2

Actores involucrados en el proceso de conciliación bancaria y cartera.



Nota: La figura muestra los actores involucrados directamente en el proceso de conciliación bancaria y cartera donde refleja la gerencia como el supervisor general del proceso dado que es el encargado de recibir los informes de cartera, el jefe administrativo quien es la persona encargada de registrar los pagos conciliados y la asistente administrativa como la encargada de conciliar los pagos en el banco, tener comunicación directa con el cliente, verificación de cartera y quien realiza los informes de cartera. De Actores involucrados en el proceso de conciliación bancaria y cartera. Atribución propia (2025).

La inmobiliaria es una mipymes del sector privado, legalmente constituida que opera en el sector terciario de la economía colombiana, específicamente en el sector inmobiliario, respecto a su clasificación económica se encuentra registrada bajo el código CIIU 6820 según la DIAN (s.f) afirma que “Las actividades inmobiliarias que se realizan a cambio de una retribución o por contrata incluidos los servicios inmobiliarios” lo anterior abarca los servicios que ofrece la inmobiliaria dado que se beneficia de su actividad que es la venta y arrendamiento recibiendo una retribución monetaria por ese servicio. El sector en el que se enmarca es un sector competitivo en la ciudad de Ibagué según INFORMA (s.f)

indica que en Ibagué hay 112 empresas de actividades inmobiliarias regidas por el código CIIU 6820 y 495 asociadas al código CIIU 6810 que son las actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios a arrendados es decir, Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., se encuentra en un sector altamente competitivo que va en crecimiento y que su posicionamiento depende del buen servicio, la optimización de los procesos en áreas específicas lo cual permite un posicionamiento sostenido en el mercado.

Desde la Gerencia de la inmobiliaria, se contó con la disposición y el apoyo desde el inicio del proceso y el acompañamiento en todos los espacios hasta la implementación de la herramienta, donde en el área de gestión de cartera se comprendía que el espacio de practica aportaba no solo a la practicante sino también a la optimización de procesos en la empresa, contribuyendo con el desarrollo de la misma y además integrando la labor en la empresa con los conocimientos aportados y propuestos por la practicante.

4.1.1 Descripción de la experiencia

Teniendo en cuenta el desarrollo de la práctica profesional y el análisis de la problemática en la conciliación bancaria y el área de cartera , se lograron identificar aspectos que estaban afectando no solo la operatividad de un área sino también la empresa en general por esta razón, se creó la planificación de como optimizar los procesos a la hora de conciliar los bancos teniendo en cuenta que , cuando el gerente entregaba los extractos solo se veían los valores pagados , algunos idénticos pero no se identificaba a quién pertenecía lo anterior, dificultaba de manera significativa los registros de los pagos y los informes de cartera , aunque algunos arrendatarios reportaban el pago no se llevaba un registro de los mismos esto generaba una tarea repetitiva y desgastante.

Es importante indicar que desde el rol desempeñado desde la práctica al mismo tiempo se desarrolló el rol de asistente administrativa donde al conocer el área de trabajo, al verificar los pagos y al realizar los informes de cartera se logró identificar con propósito la problemática es por esta razón

que desde la observación participante nace la idea de crear unas plantillas de registro en Excel, en primera medida la plantilla de registro de pagos donde se indicaba el mes como nombre del libro donde a su vez se hizo el registro, nombre de los bancos, nombre del arrendatario que reportaba el pago, valor pagado y fecha de pago (ver Anexo 5). Además, una plantilla para pagos pendientes por identificar (ver Anexo 7). Las plantillas creadas fueron ajustadas a la necesidad del área de cartera, se revisaron los comentarios de los clientes, la apreciación del jefe administrativo y a su vez fueron socializadas al equipo de trabajo quienes apoyaron la idea integrándose en las capacitaciones de la implementación de la herramienta (ver Anexo 8). También, se revisaron los indicadores claves de desempeño con el fin de verificar el tiempo de conciliación con las nuevas herramientas, eficiencia y control de pagos pendientes por identifica.

Las plantillas funcionan como herramienta práctica de optimización de trabajo, organización, ahorro del tiempo, mejora en la comunicación con los clientes quienes a través de recordatorios enviados por los diferentes medios de comunicación se les indicaba la importancia de reportar los pagos a tiempo con el fin de no incomodar solicitándoles el soporte de pago cuando ya habían pagado lo cual les resultaba molesto, durante el proceso de filtrar el informe de cartera inicial en el software se verificaba en la plantilla si el cliente con saldo negativo ya había reportado pago o estaba en pendientes por identificar lo anterior, agilizando el proceso de conciliación bancaria y permitiendo brindar informes de cartera reales, la implementación de las plantillas de registro disminuyó el margen de error a la hora de verificar los pagos, aumentó la eficiencia en la gestión de cartera y se fortaleció la comunicación con los clientes lo que permitió un flujo de caja efectivo, buena liquidez y una rentabilidad estable y en crecimiento además, se destaca desde el área de práctica y participación activa desde el área de trabajo la contribución al mejoramiento de la empresa mencionada.

CAPITULO III

5 Análisis

Durante el desarrollo de la práctica se identificaron errores que eran persistentes a través de los años en la inmobiliaria los cuales afectaban el proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera, la implementación de las plantillas en Excel permitió comprender la importancia de desarrollar herramientas prácticas que ayuden a optimizar los procesos administrativos, contribuyan a la buena gestión del tiempo, revisión de análisis de datos y fortalezcan las relaciones con los clientes.

Desde el área de práctica se fortalecieron competencias adquiridas en todo el proceso de formación universitaria durante casi nueve semestres en el programa de administración de empresas. Donde se desarrolló desde la práctica y el rol a su vez en el área de trabajo, una herramienta practica mejorando procesos internos de la empresa y la atención al cliente, fortaleciendo la estructura operativa de la empresa en el área de cartera y consolidando su posición en el mercado lo anterior, genera significado y aporta al proceso de formación profesional, así como aporta al desarrollo óptimo de las empresas inmobiliarias en el sector.

Una de las lecciones aprendidas durante la práctica fue como desde el sentido de pertinencia que se tenga en el lugar de trabajo y la ausencia de herramientas necesarias y practicas se puede crear una herramienta que aporta al beneficio de la organización y a su vez afianza los conocimientos para el practicante, aportando no solo al sector inmobiliario sino también mipymes que estén presentando una problemática similar o que a través de esta experiencia realicen un análisis de sus procesos administrativos y no se queden rezagados en el tiempo desgastando su equipo de trabajo, perdiendo credibilidad con los clientes sino que a través de soluciones efectivas y practicas avancen y se posicionen en el mercado.

Es importante indicar , los desafíos más destacados durante el proceso fueron la revisión y registro de los pagos pendientes por identificar y la comunicación con los clientes los cuales no comprendían porque el banco no indicaba a la referencia de pago, explicarles una y otra vez que el banco no indicaba quien pagaba y que por esa razón debían reportar los pagos se convirtió en una tarea que tomo gran parte del tiempo del desarrollo de la práctica esto se logró superar con el desarrollo de la comunicación asertiva, videos explicativos implementados en YouTube y un acompañamiento continuo a los clientes que más lo requerían.

El resultado más significativo en todo el proceso de práctica fue como desde la creación de una idea como las plantillas en Excel se logra la optimización de procesos en la conciliación bancaria y gestión de cartera y a su vez se logra que la gerencia de la inmobiliaria inicie el proceso de gestión de pagos por pse y que los mismos se puedan identificar automáticamente y enlazar con el software inmobiliario.

Tabla 2

Comparación de indicadores claves de rendimiento (KPI) Proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera.

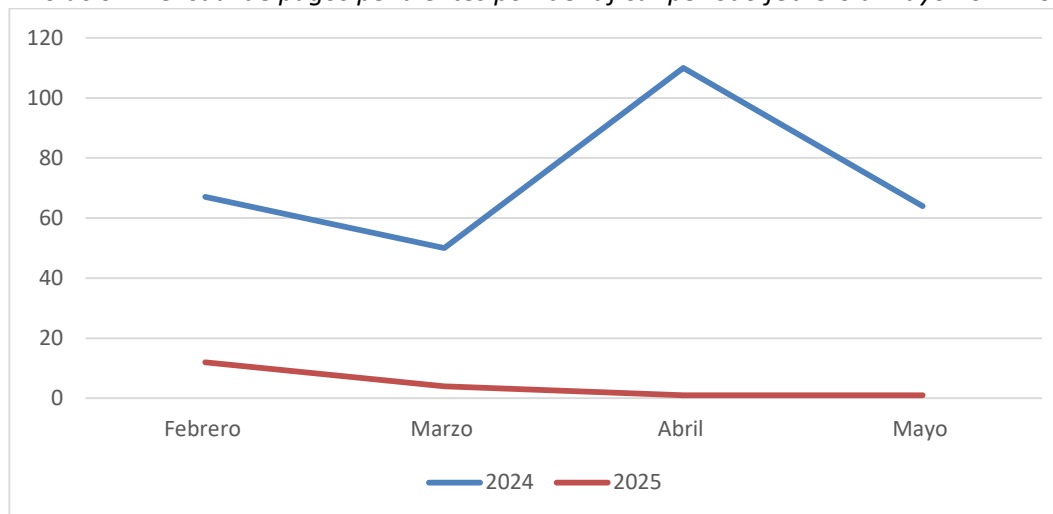
Indicador (KPI)	Año 2024	Año 2025	Variación
Tiempo promedio de conciliación bancaria y cartera	6 horas	2 horas	66.7%
Numero de errores mensuales	15 errores por mes entre febrero y mayo	63 errores por mes entre febrero y mayo	80.0 %
Porcentaje de pagos no identificados	291 pagos entre febrero y mayo	18 pagos entre febrero y mayo	93.8 %
Tiempo de respuesta a clientes	5 horas	1 hora	80.0 %
Satisfacción del cliente (escala de 1 a 5)	2 molestias por solicitud de soportes	5 comunicación asertiva	150%

Nota: Datos obtenidos de los registros obtenidos de Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., los datos comparativos del periodo de febrero a mayo de 2024 y la evidencia de la evolución después de la

implementación de las plantillas en Excel. De “Comparación de indicadores claves de rendimiento (KPI) Proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera” Atribución propia, 2025.

Figura 3

Evolución mensual de pagos pendientes por identificar periodo febrero a mayo 2024-2025



Nota: La figura muestra la evolución que cuantifica los pagos pendientes por identificar una frecuencia mensual y como a medida que se implementaban las plantillas disminuían significativamente los pagos por identificar validando a través del tiempo la evolución y mejora. De Evolución mensual de pagos pendientes por identificar periodo febrero a mayo 2024-2025. Atribución propia 2025.

5.1 Análisis cuantitativo impacto y mejora

Las plantillas en Excel implementadas generaron un impacto positivo demostrada en la Tabla 2 donde se detalla que el indicador mas alto fue el volumen de pagos no identificados en el periodo de febrero a mayo de 2024 de 291 reducidos en el periodo del 2025 a 18 pagos lo cual representa una mejora del 93.8 % , el resultado anterior refleja una disminución en el riesgo financiero asociado a la falta de organización y el volumen elevado en los pagos pendientes por identificar.

Por otra parte la mejora en la optimización del tiempo lo cual representa una mejora operativa al momento de realizar la conciliación bancaria y gestión de cartera pasando de 6 horas en el 2024 a 2 horas en el 2025 dicha mejora en el uso del tiempo representada en un 66.7% lo que significa que al implementar las plantillas se recuperaron 4 horas de tiempo el cual se puede invertir en otras tareas, cabe resaltar la eficiencia al momento de brindar los informes de cartera gracias a la disminución de los pagos no identificados y disminución de errores en un 80 % mejorando la calidad de los informes y la puntualidad en el reporte de los mismos.

Además, la mejora significativa calificada de 1 a 5 para el 2024 con una satisfacción calificada en 2 y en 2025 en 5 el tiempo de respuesta se redujo en un 80 % garantizando la satisfacción en la calidad de servicio y tiempo de espera reflejado en un 150%. La implementación de las plantillas en Excel como herramienta practica y de apoyo corrigió en gran medida el proceso de conciliación bancaria, los errores y demora en la gestión de cartera lo cual mejoro la comunicación con los clientes asegurando la permanencia de la inmobiliaria en el mercado inmobiliario.

5.2 Plantillas en Excel: Herramienta de mejora para la conciliación bancaria y gestión de cartera

La ineficiencia en el proceso de conciliación bancaria y gestión de cartera de Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., la cual se refleja en un porcentaje del 30.47 % de margen de error , soportado en el promedio de pagos recibidos en los bancos que equivalen a 210 , por el promedio de 64 pagos no identificados por mes lo cual fue analizando inicialmente el periodo de diciembre 2023 a enero 2025 además , del periodo de tiempo de realización de conciliación y gestión de cartera de 6 horas lo cual impacto en la operatividad del proceso y deterioro la relación con los clientes lo anterior, demandando una solución sistematizada, practica y sencilla a la hora de usar , por ello se diseñaron unas plantillas en Excel cuyo objetivo principal era organizar y unificar los pagos reportados por los clientes y los pagos registrados en el extracto sin identificación, las plantillas permiten el cotejo de ellos pagos ,

para que al momento de realizar la conciliación bancaria y gestión de cartera sea mas organizado y eficiente a la hora re comparar pagos con lo facturado.

5.2.1 Primera sección plantilla de Excel: registro de datos

Las plantillas se componen de tres secciones principales, la primera es la sección de ingreso de los pagos reportados por los clientes y los pagos pendientes por identificar, la hoja de calculo contiene en su estructura dos columnas donde se indica el nombre del banco, nombre del cliente, valor y fecha, lo que permite identificar y localizar los pagos de manera más fácil (ver Anexo 5).

5.2.2 Segunda sección conciliación y búsqueda de pagos

La plantilla cuenta con un orden el cual permite encontrar me manera sencilla los pagos registrados con los pagos facturados, se utiliza con la función buscar generando un listado de coincidencias parciales, que permite identificar los pagos que hacen los clientes correctamente como se les indica en la factura. (ver Anexo 6).

5.2.3 Tercera sección pagos pendientes por identificar

Es la hoja de Excel destinada a registrar los pagos que definitivamente no tienen como validarse después de la gestión de conciliación bancaria y cartera, su función es evidenciar los pagos pendientes dado que así no se tenga la información de quien pago es un dinero que ingresa a las cuentas de la empresa.(ver Anexo 7).

5.2.4 Operatividad de las plantillas

La efectividad y lógica de las plantillas radica en la aplicación de funciones básicas en la sistematización que permiten encontrar de manera rápida los valores similares. Con el fin de validar la información y que no se presenten errores o caracteres ocultos que pueden interferir al momento de manejar la hoja, para cada mes se abre una hoja de cálculo nueva. La lógica de la conciliación se basa en registrar todos los pagos, los notificados y los que registran en el extracto bancario, se ingresa en el icono de fórmulas y se selecciona buscar que permite buscar valores de un rango de columna de una

hoja de cálculo a otra con el fin de brindar el dato de compatibilidad y así identificar los pagos, sin embargo, si se ingresan datos incorrectos como ceros de más o signos no correspondientes al filtrar la información arroja error. Para los pagos pendientes por identificar solo al filtrar y contrastar los datos los mismos quedan sin relación siendo trasladado a la hoja de pagos pendientes, esto permite llevar un control de dichos pagos.

Las plantillas permiten llevar una organización además de un control de los pagos, proporciona una visualización clara de valores y pendientes lo cual minimiza la labor de cartera a 2 horas optimizando el tiempo en la conciliación bancaria y minimizando el margen de error además de fortalecer la relación con los clientes. “El gerente de la inmobiliaria indica que la implementación de las plantillas abre paso para la automatización de los pagos PSE, expresa que ya está en conversaciones con el banco para realizar el cambio” (G. A García, comunicación personal abril 2025).

5.3 Análisis de barreras y superación

La implementación de las plantillas en Excel, generó un gran reto al momento de revisar la documentación caso puntual el banco (ver Anexo 3) los archivos eran confusos a la hora de verificar además de la falta de referenciación lo cual representaba mucho tiempo a la hora de conciliar el banco por esta razón, se empezó a registrar los pagos en las plantillas, permitía ver de una manera más clara y organizada los datos de los pagos como fecha y valor lo que permitió realizar un cotejo más exacto.

La implementación de las plantillas generó algunos comentarios como “Eso no va a servir, el problema viene del gerente que no implementa los pagos PSE” sin embargo, el sentido de pertenencia y el afán por mejorar un proceso que demoraba hasta 6 horas, que generaba molestias en el equipo de trabajo porque al ingresar valores a clientes que no correspondían la contabilidad era inexacta, el ambiente laboral se tornaba difícil por ello, la importancia y premura de crear una herramienta que ayude a minimizar el tiempo y que fuera práctica, al implementar las plantillas el cambio fue muy notorio y aceptable entre el grupo de trabajo.

La comunicación con los clientes era deficiente, al empezar a implementar las plantillas, se les solicitaba a los clientes pendientes en cartera que enviaran los soportes sin embargo, se molestaban para contrarrestar la situación, se le remitía información respecto al proceso de pago en el banco y se les aclaraba que el banco no indicaba quien paga y mucho menos el número de identificación lo anterior, permitió que los clientes a la hora de realizar los pagos enviaran los soportes lo que facilito la alimentación de la base de registros de pagos y genero una sinergia entre los clientes, las plantillas, la conciliación bancaria y gestión de cartera.

5.4 Cumplimiento de cada objetivo específico

El cumplimiento de los objetivos específicos planteados fue exitoso considerando que, se describió de manera detallada el estado de cartera, la conciliación bancaria y la comunicación con los clientes a la hora de reportar los pagos lo que permite una clara comprensión de la problemática.

Se cumplió con el diseño de las plantillas de registro de pago, las cuales indicaban la información necesaria para identificar los pagos de manera más practica dando paso a la creación de informes de cartera reales permitiendo una gestión financiera efectiva, manejo de procesos y mejora continua a partir de la implementación.

La socialización de las plantillas implementadas al grupo de trabajo y la gerencia se llevó a cabo con éxito lo que dio paso a la comprensión del impacto que género en el área administrativa, mejorando el ambiente laboral y a su vez sirviendo como guía para el área comercial.

6 Conclusiones

De acuerdo con el desarrollo del objetivo general y la revisión teórica de aspectos que influyen en la conciliación bancaria y gestión de cartera, permitió sistematizar una experiencia donde se evidencio la importancia de optimizar los procesos administrativos a través de herramientas que permiten la mejora continua en las empresas con el fin de hacerlas más competitivas y que se adapten al mercado cambiante.

En síntesis, realizar un diagnóstico general de la problemática identificada en el área de cartera que también involucraba los clientes, área de trabajo y la gerencia permitió identificar desde una revisión participante los puntos críticos, generar ideas de mejora a partir de una necesidad y a su vez estructurar un plan detallado para el mejoramiento en el registro de los pagos, generando alternativas no solo para mipymes sino también para pequeños emprendedores.

Como se ha podido observar a lo largo de la sistematización, implementar herramientas que agilicen los procesos administrativos en las empresas es fundamental si se busca una mejora continua, caso puntual expuesto la conciliación bancaria, desarrollar herramientas como las plantillas en Excel permitió a la inmobiliaria organizar los registros de pago, minimizando el desperdicio de tiempo en el área de trabajo y haciendo más precisos los informes de cartera lo anterior, permitiendo tomar decisiones estratégicas encaminadas al posicionamiento y mejoramiento en el sector inmobiliario.

Para finalizar, la mejora en los procesos administrativos de Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., permitió durante el desarrollo de la práctica minimizar significativamente los errores al momento de conciliar el banco y realizar la gestión de cartera, además, involucrar las diferentes áreas de la empresa en la implementación de las plantillas, permitió identificar oportunidades de mejora que aportaron al crecimiento de la empresa y su permanencia en el mercado inmobiliario de la ciudad.

7 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la implementación de las plantillas como herramienta práctica y sencilla, es importante indicar las respectivas recomendaciones con el fin de que permanezca en el tiempo una mejora continua en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., asimismo, se espera que el desarrollo de esta sistematización sirva como guía práctica a la hora de manejar procesos administrativos en el sector inmobiliario y otros sectores de la economía.

Dar continuidad al uso de las plantillas de registros de pagos y pagos por identificar si bien es cierto la inmobiliaria está en proceso de pagos pse, hay clientes que aún siguen pagando por transferencia convencional.

Las plantillas son herramientas prácticas de organización por esto se recomienda que a partir de las mismas se implementen para otras áreas de la empresa.

Mejorar la comunicación con los clientes a través de herramientas digitales que permitan la fácil interpretación de la información en cuanto a la actualización de los procesos en la empresa.

Desde la gerencia realizar solicitud de informes semanales de la conciliación bancaria y gestión de cartera con el fin de tener un control de los ingresos y los pendientes, con el fin de mantener una retroalimentación que permita obtener informes de cartera precisos.

8 Referencias

- Alemán Sevilla, F. A., & García Rugama, G. F. (2025). *Innovación en el proceso administrativo en la empresa Destination Travel and Tours en el periodo de noviembre-febrero 2025* [Disertación doctoral no publicada, Universidad Central de Nicaragua].
- BBVA Spark. (2023, 20 de junio). *Conciliación bancaria: ¿Qué es y qué ventajas tiene?* BBVA Spark. <https://www.bbvaspark.com/es/noticias/conciliacion-bancaria-que-es-ventajas/>
- Belloso-Araujo, L., Fernández-Fernández, N., & Álvarez-Machado, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 6(1), 81–99. <https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Ortiz Merchán, J. G., Félix Romero, C. E., Suarez Mantilla, J. M., & Mejía Alcivar, G. E. (2025). Finanzas corporativas en gestión de cartera. Una revisión sistemática. *RECIMUNDO*, 9(1), 545–559. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(1\).enero.2025.545-559](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.545-559)
- Buitrago, Y. (2022, 18 de octubre). *Inflación y cobro de cartera: Afectación a las pymes colombianas*. Grupo Soluciones Legales Corporativas. <https://www.solucioneslegales.net.co/blog/inflacion-cobro-de-cartera-pymes>
- Carvajal, K. J. V. (2023). *Diseño de un plan de mejoramiento para el control y gestión de cartera de la empresa Imágenes Dr. Freyre S.A.S. en la ciudad de San Juan de Pasto*. [Tesis de pregrado, Universidad Mariana]. <https://hdl.handle.net/20.500.14112/28062>

Cedeño-Jaramillo, J. E., & Zambrano-Montedeoca, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vigilancia Manabita Ltda. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 1949–1973.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042545>

Cuesta, F., & Vásquez, L. (2021). Gestión del flujo de caja en situaciones de crisis. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 479–507.

<https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.519>

Ecopetrol S.A. (2023, 22 de septiembre). *Mecanismos de Control*.

<https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/ResponsabilidadEtiqueta/Gobernabilidad/Control>

Galíndez Patiño, E., Ríos Pérez, Y., & Rubio Merchán, J. (2021). *El control interno como herramienta para una eficiente gestión de cartera* [Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1794>

Gallardo, P. (2024, 14 de agosto). *El Uso de las Plantillas de Excel: Herramientas para la Eficiencia*.

Cursos Excel. <https://cursosexcel.cl/plantillas-de-excel/>

Medina Romero, M. Á., Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo* (1.a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>

Grajales-Gaviria, D. A., Giraldo Pérez, Y. E., Castellanos Polo, O. C., & Cano Bedoya, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privada del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 23(66), 161–182.

<https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>

Grillo Torres, C. M., Mendoza Vargas, F. D., Porras Jiménez, J. A., Vega, R. C., & Ovalle Pineda, J. (2024). Hacia una mayor productividad en las mipymes: Un análisis de 'weisen' en el contexto de la implementación de soluciones tecnológicas accesibles. In EIDEC (Ed.), *Perspectivas globales: Contribuciones innovadoras a la investigación mundial* (Vol. 26, pp. 9–[Página Final]). Editorial EIDEC. <https://doi.org/10.34893/n3656-4685-1504-f>

Hernández Palacio, J. A. (2025). *Estrategia integral para la recuperación de cartera en mora mayor a 90 días en la Caja de Compensación Familiar COMFACESAR durante el periodo 2022-2024 en la ciudad de Valledupar* [Trabajo de grado inédito, Universidad de Santander - UDES].

<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/018444a5-ebcf-4313-b034-dd95c8b9cef0/content>

Murillo Medina, J. P. (2024). *Propuesta de un plan de mejoramiento en procesos de cartera en la empresa Pinturas Algreco S.A.* [Trabajo de grado, Institución Universitaria Antonio José Camacho]. <https://repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8640a14e-b849-41d5-98ae-bf86fe174303/content>

Sarmiento Suárez, J. E., Gutiérrez Navas, E. B., & Ramírez Montañez, J. C. (2024). Oportunidades y desafíos para la digitalización de las mipymes en Colombia. *Pensamiento & Gestión*, (57), 128–154. <https://doi.org/10.14482/pege.57.240.855>

Portafolio. (2024, 31 de agosto). *Ibagué, nuevo epicentro de inversión inmobiliaria en Colombia*.

<https://www.portafolio.co/mis-finanzas/vivienda/ibague-nuevo-epicentro-de-inversion-inmobiliaria-en-colombia-612408>

Zavala-Choez, F. N., & Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264–281. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

Romero-Nava, M. A. (2024). Plan estratégico de mejoras para los procesos administrativos y operativos de las empresas públicas. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 6(10), 54–72. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i10.3856>

SNS Insider. (2023, junio). *Reconciliation software market size, share & segmentation by deployment (cloud, on-premise), by component (software, services), by enterprise size (small and medium-sized enterprises, large enterprises), by end-use (banks, financial institutions, insurance), by region and global forecast 2024–2032*. <https://www.snsinsider.com/reports/reconciliation-software-market-2807>

Umaña G., T. (2024, 12 de diciembre). *El futuro de la gestión inmobiliaria: innovación, tecnología y experiencia de cliente*. Alerta Tolima.

<https://www.alertatolima.com/noticias/tolima/ibague/el-futuro-de-la-gestion-inmobiliaria-innovacion-tecnologia-y-experiencia-de>

Vargas López, L. F., Loaiza García, E. A., Montalvo Castillo, C. A., & Mora Viteri, M. R. (2025). Análisis de los sistemas de gestión riesgo laborales en las empresas. Una revisión sistemática. *RECIMUNDO*,

9(1), 765–782. [https://doi.org/10.26820/recimundo/9.\(1\).enero.2025.765-782](https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.765-782)

Turcio Morán, K. (2023). *Instructivo para identificar los recaudos recibidos por medios electrónicos diferentes a la pasarela de pago* [Trabajo académico, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. Repositorio institucional TdeA.

<https://dspace.tdea.edu.co/handle/20.500.12354/4839>


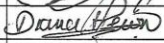
Zumba, M., Jácome, J., & Bermúdez, C. (2023). Modelo de gestión financiera y toma de decisiones en las medianas empresas, análisis de estudios previos. *Revista Compendium: Cuadernos de economía y administración*, 10(1), 21–32. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i1.1176>

Anexos

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO – RECTORÍA CENTRO SUR
REGISTRO DE ASISTENCIA PRÁCTICAS PROFESIONALES**

Nombre del estudiante practicante	Diana María Henao Castaño		ID	752639
Centro Universitario	Ibagué- Chicalá	Programa Académico	Adm. Empresas	
Nombre del escenario	Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda.		Número de horas a cumplir	112
FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	NÚMERO DE HORAS	ACTIVIDAD REALIZADA
08-02-2025 // 14-02-2025	01:00 PM	02:00 PM	7	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el proceso actual y sus debilidades en el manejo del área de cartera. ➤ Entrevistas con el equipo de trabajo.
17-02-2025 // 22-02-2025	12:50 PM	02:00 PM	14	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño de plan de acción con el nuevo flujo de trabajo para la conciliación bancaria. ➤ Diseño de objetivos de mejora.
24-02-2025 // 02-03-2025	12:50 PM	02:00 PM	21	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño plantillas Excel que incluyen datos específicos para la identificación de pagos. ➤ Plantilla para pagos no identificados.
03-03-2025 // 08-03-2025	12:50 PM	02:00 PM	28	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Validación de plantillas con los datos requeridos. ➤ Retroalimentación del proceso con el área administrativa.
10-03-2025 // 15-03-2025	12:50 PM	02:00 PM	35	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizaciones capacitaciones para el equipo de trabajo en general sobre el uso y beneficios de usar las plantillas. ➤ Indicaciones de como generar los informes de cartera actualizados con los nuevos procesos.
17-03-2025 // 22-03-2025	12:50 PM	02:00 PM	42	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacción de mensajes estándar para remitir a los clientes que sean concisos y resalte la importancia de los pagos. ➤ Creación de instructivo como pagar, hacer video, subirlo a YouTube.

24-03-2025 // 29-03-2025	12:50 PM	02:00 PM	49	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remisión a través de mensaje de texto, WhatsApp y correo a todos los clientes de como y en que fechas pagar. ➤ Revisión de que todos los arrendatarios reciban el mensaje y resolver dudad.
31-03-2025 // 05-04-2025	12:50 PM	02:00 PM	56	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación sistema de seguimiento para clientes morosos y sin reporte de pago. ➤ Establecer aleras y recordatorios para contactar clientes sin pagos.
07-04-2025 // 12-04-2025	12:50 PM	02:00 PM	63	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rediseñar los informes de cartera para actualización de forma rápida. ➤ Verificación de los nuevos informes, claros y fáciles de generar
13-04-2025 // 19-04-2025	12:50 PM	02:00 PM	70	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo de procesos para la conciliación bancaria y gestión de pagos. ➤ Identificar mejoras y ajustes necesarios identificados en la implementación.
21-04-2025 // 26-04-2025	12:50 PM	02:00 PM	77	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilar comentarios de los clientes y del equipo administrativo sobre el nuevo sistema. ➤ Realizar ajustes en las plantillas de registro de pagos, si es necesario.
28-04-2025 // 03-05-2025	12:50PM	02:00 PM	84	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar capacitaciones adicionales con el área administrativa y equipo de trabajo en general, organizar detalles en lo implementado.
05-05-2025 // 10-05-2025	12:50 PM	02:00 PM	91	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar los indicadores clave de desempeño (KPIs) como tiempo de conciliación, eficiencia de los informes y pagos pendientes. ➤ Comparar los resultados obtenidos con los objetivos planteados.
12-05-2025 // 17-05-2025	12:50 PM	02:00 PM	98	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar cualquier ajuste final necesario basado en la evaluación de resultados.

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimizar el sistema de seguimiento o los informes si es necesario.
19-05-2025 // 23-05-2025	12:50 PM	02:00 PM	105	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar presentación para la gerencia sobre los resultados obtenidos, mejoras, reducción de tiempos en conciliación y la optimización de gestión de pagos.
26-05-2025 // 30-05-2025	12:45 PM	02:00 PM	112	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entregar documentación final tanto en la empresa como en la carpeta de prácticas.
			Horas de práctica profesional acumuladas	112
			Firma del interlocutor escenario	
			Firma estudiante practicante	
			Firma Docente de seguimiento	

Anexo 1 Registro de asistencia práctica profesional de febrero a mayo 2025.

Biblioteca Observación practicante Diana Flavia Henao Castro

Revisión documentos y revisión área conciliación bancaria y cartera

Periodo febrero - marzo, abril y mayo.

Semana I (8 febrero al 13 febrero)

Revisión proceso actual de cartera y conciliación bancaria.

Hallazgos: pagos sin identificar en los reportes del banco.

- informes de cartera incompletos.
- Reporte jefe administrativo, demora en proceso.

Nota: La falta de organización al momento de recepcionar los pagos dificulta todo el proceso de conciliación bancaria, no se identifica en el banco quien paga, retraso informes de cartera. Según ocurrencia en el sistema.

La problemática es una constante de todos los meses.

Revisión bancos año 2023 y lo que va del 2024

Revisión reporte cartera incompletos.

Comunicación con clientes deficiente

clima laboral afectado

Semana II (17 febrero al 22 febrero)

Al revisar los bancos del mes en curso, se identificó los errores al momento de conciliarlos, algunos arrendatarios no reportan los pagos, hay pagos similares y dificultad aún más la identificación.

Nota: Se desarrolla un plan de mejora de trabajo con el fin de verificar que esta mal y como solucionarlo.
organización con pagos y comunicación con los clientes.

AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIANA

La misión para administrar el error en conciliación de bancos.

pagos sin identificar

Bancos con facturas

los arrendatarios no reportan pagos y los que si reportan no se registran

Mucha demora en proceso

Semana III (24 febrero al 2 de marzo)

Se verifica el estado de cartera, los bancos, lo cual genera un retraso significativo en el informe cartera, demora en el proceso acompañado de estrés en el área de trabajo.

Nota: Se realizan plantillas en excel con nombre, apellido, valor pagado banco con el fin de identificar los pagos.
Además se diseña plantilla con pagos por identificación

Creación plantillas excel como herramienta sencilla de uso continuo

registra pagos reportados por arrendatarios y los de por identificar

mejorar la identificación cuando reportan el arrendatario

Semana IV (3 marzo al 8 de marzo)

Se relaciona con la gerencia y jefe administrativo las plantillas. Hay una retroalimentación por la gerencia donde indica que se debe conscientizar a los arrendatarios de reportar los pagos. Se utiliza durante el desarrollo de conciliación de la semana.

AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIANA

La misión para administrar el uso de las plantillas y

Se indica por parte gerencia organización de crédito

Se revisa el software para comparar pagos.

Semana V (10 marzo al 15 marzo)

Se identifica que el área administrativa no registra los pagos que algunos clientes le reportan.

Se identifica que el grupo de trabajo en general no conoce la herramienta, la cual pueden duplicar y modificar desde su área.

Como hacer los informes de cartera más efectivos.

Se relaciona el uso de las plantillas al grupo de trabajo.

Se capacita y se conscientiza de la continuidad y adopción de las plantillas.

Reporte cartera oportunos.

Semana VI (17 marzo al 22 marzo)

Se identifica que la comunicación con los clientes no fluye, ellos no comprenden porque los pagos no registran si ellos ponen referencias. Por esa razón asumen que el pago registra con su nombre.

Al revisar conversaciones con clientes que registran en cartera se identifica que pagan valores diferentes.

Se realizan videos instructivo de pagos.

Se realiza seguimiento a clientes que no reportan los pagos.

Se revisa archivo de bancos años anteriores y se comparan

<p>Semana VII (24 marzo - 29 marzo).</p> <p>Se identifica la viabilidad de las plantillas. La mejora en los procesos de conciliación bancaria, se fortalece la comunicación con los clientes.</p> <p>Se mejora el flujo de caja de la empresa, sabemos con que contamos.</p>	<p>Se realiza un grupo de apoyo con el fin de remitir recordatorios pagos y como reportar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se reduce el reporte de siniestros a la aseguradora.
<p>Semana VIII (31 marzo - 5 abril)</p> <p>Se verifica que la implementación de las plantillas beneficia el proceso de conciliación bancaria.</p> <p>Se realiza seguimiento para registro clientes morosos.</p> <p>Se identifica el uso de plantillas por jefe administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se crean recordatorios de acuerdos de pago. Se verifican los clientes que hacen pagos irregulares.
<p>Semana IX (7 abril - 12 abril)</p> <p>Se identifica que al implementar las plantillas, mejora también el proceso de cartera. los informes son más precisos.</p> <p>Se identifica la reducción de pagos por identificar.</p> <p>Seguimiento efectivo de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de cartera preuso. Mejora del flujo de caja y disminución de pagos pendientes.
<p>Semana X (13 abril - 14 abril).</p> <p>Se realiza un monitoreo donde se logra evaluar de manera positiva desde el área de cartera y gerencia el uso de las plantillas.</p> <p>Se identifica oportunidad de mejora en informes de cartera y trabajo en el área administrativa y grupo de trabajo en general.</p>	<p>A partir de las plantillas registro de pagos se crea una administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza check list de pendientes de informes.
<p>Semana XI (21 abril - 26 abril).</p> <p>Se recopila información brindada por el grupo de trabajo en general acerca de las plantillas, se mejora la presentación visual de las mismas en cuanto a estilo y se vincula en un trabajo compartido.</p> <p>Se identifica el uso por parte de quienes manejan los reportes de pago.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza unas preguntas al equipo de trabajo y se socializa la retroalimentación como tal en funcionamiento, las mejoras obtenidas y como identificar de las mismas se pueden sacar mejoras.
<p>Semana XII (28 abril - 3 mayo).</p> <p>Se identifica que el nuevo asesor comercial, no reporta los pagos que le remiten.</p> <p>Se identifica demora de la gerencia en pasar los bancos.</p> <p>Se identifica demora del jefe administrativo en cargar pagos de modo que el software solicite registro especial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se capacita al nuevo asesor para que reporte los pagos indicando la importancia de la gestión. Se solicita al gerente por medio de carta que reporte los bancos a tiempo y no afecte el proceso.
<p>Semana XIII (5 mayo - 10 mayo).</p> <p>Se evalúan los resultados KPIs, donde se revisa a través de las plantillas implementadas la evolución del proceso y los resultados obtenidos en el desarrollo de la práctica.</p> <p>Se comparan los resultados obtenidos con lo que había al inicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia de informes pagos por identificar relacionados cartera desampliada conectando pagos registrados
<p>Semana XIV</p> <p>Se hace una revisión final de las plantillas en Excel, comunicación con los clientes, reportes de cartera.</p> <p>Se identifica una reducción significativa de desperdicio de tiempo y se logra identificar mejoras en proceso de conciliación.</p>	<p>Al realizar la revisión de lo implementado se ve la diferencia en el proceso inicial al de ahora, optimización del tiempo y mejora en informes de cartera.</p>
<p>Semana XV - XVII (19 mayo - 30 mayo).</p> <p>Realizar un informe final para pasar al decano y enseñar los resultados a gerencia en presentación.</p> <p>Señalar los aportes y mejoras al implementar las plantillas.</p>	<p>Informe final de práctica con resultados.</p> <p>Informe gerencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Se cumple con lo propuesto, presentando un avance y logro en proceso de cartera y conciliación.

Anexo 2 Bitácora observación.

BANCO 4 - 17 FEBRERO 2025 - 11AM

28-05-25 *[Handwritten Signature]*

FECHA	OFICINA	DESCRIPCION	VALOR CREDITO
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Plonez Anage 1.500.000
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	Rec. Inter TFR FR-4292000123 Abono Florida M	311.250
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Clarite Alexson 1.563.344
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Roberto Echev 1.639.200
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	Rec. Inter TFR FR-4292000123 Abono Florida M	5.000.000 (negocio venta Av.)
17/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Pedro Gonzalez 2.100.000
14/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Emilce Amparo Sauter 823.176
14/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Emilce Amparo Sauter 824
14/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Carlina Carilli 2.296.665 Pdt **
14/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Jorge Gonzalez 412 HS 805.000
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Fiscalia \$ 301 1.157.522
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	\$ 1.468.420
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Fiscalia \$ 613 1.842.991
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Fiscalia \$ 261 1.421.649
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Fundación \$ 3.046.039 Pdt
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Johna Arshakel 79.000 Est. San Fernando P.
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Anas Daniel \$ 1.271.666
13/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Guarneco jesis -1.341.444
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Herman Alexandra (Ogaj) 150.000
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Huaman Carlos 616.675
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Hurokl Conde (Hurokl) 116.700
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	\$ 117
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Manuel J. Can. 1.600.000
12/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Fernandez Huiñil 1.434.000
11/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Barrera Haris P. 1.000.000
11/02/2025	IBAGUE CARRERA	DEPOSITO DE CUENTA DE AHORROS AIE	16.000.000
11/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Valentma Paez 900.000
11/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Herrera Jolio 865.400
11/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Flores \$ 400.000
11/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Marin Felipe 1.687.379 Pdt ***
10/02/2025	IBAGUE PRINCIPA	DEPOSITO DE CUENTA DE AHORROS Vite Anzar	1.534.960
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Cortes Gomez 1.550.000
10/02/2025	IBAGUE CARRERA	DEPOSITO DE CUENTA DE AHORROS Mario Gaj	921.163
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Gualdo Joliv 1.577.241
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Dona Sauter 689.589
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Money \$ Pdt 5.452.250 Revisar saldo de cheque
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Daniel Basten 1.527.362
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	CREDITO RECIBIDO ACH	Munroy \$ 3.248.862 Pdt ** @
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Pana Sanchez 43.253
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Sanchez Casolma 1.440.175
10/02/2025	CENTRAL DE CANJ	PAGOS ELECTRONICOS	Iturza Hugo 850.000

21 176
 21 177
 21 178

\$ 117 12 feb.
 \$ 1.468.420. 13 feb

Anexo 3 Revisión de uno de los bancos de la inmobiliaria.

CARTERA FINAL FEBRERO 2025 [Modo de compatibilidad] - E...

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar

Portapapeles Fuente Alineación

G42 : X ✓ fx SEGUIMIENTO CARTERA FEBRERO 27

	A	B	C	D	E
39	PAEZ FUREHU RAFAEL ALBERTO	\$ 0,00	\$0,00	\$ 80.638,00	
40	HERNANDEZ CARRASCAL ANA MARIA	\$ 0,00	\$0,00	\$ 2.344.049,00	
41	GRAJALES VERA LUIS ALFONSO	\$ 0,00	\$0,00	\$ 15.800,00	
42	AYALA GOMEZ XIMENA CAROLINA	\$ 0,00	\$0,00	\$ 216.000,00	
43	BERNAL PERDOMO ANDRES FELIPE	\$ 0,00	\$0,00	\$ 52.787,00	
44	OSORIO TOVAR MONICA IVON	\$ 0,00	\$0,00	\$ 66.300,00	
45	MOLINA MAYORGA OSCAR FELIPE	\$ 0,00	\$0,00	\$ 94.527,00	
46	VARGAS GUEVARA JEMMY PAOLA	\$ 0,00	\$0,00	\$ 15.724,00	
47	QUIMBAYO OIRTIZ SANDRA MILENA	\$ 0,00	\$0,00	\$ 167,00	
48	ARROYAVE GIRALDO RAMON NONATO	\$ 0,00	\$0,00	\$ 684.850,00	
49	VEGA HORMAZA ANA DIADILA	\$ 0,00	\$0,00	\$ 57.526,00	
50	DISTINTO COFFEE ROASTER SAS	\$ 0,00	\$0,00	\$ 209.068,00	
51	ROJAS LOPEZ DANIEL FELIPE	\$ 0,00	\$0,00	\$ 2.184,00	
52				\$ 11.066.653,00	
53					

Anexo 4 Evidencia seguimiento de cartera.

PLANTILLAS REGISTRO DE PAGOS - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ABBYY FineReader 12 Acrobat ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

A1 : X ✓ fx COLPATRIA

	COLPATRIA			CAJA SOCIAL		
	ARREBDATARIO	VALOR	DIA	ARRENDATARIO	VALOR	DIA
3		\$ 700.000	4-abr	JHON BLANDON	\$ 108.406	4-abr
4		\$ 1.919.487	4-abr	TOQUICA	\$ 1.029.902	4-abr
5		\$ 2.215.500	2-abr	TAVAGLIONE	\$ 976.400	1-abr
6	LEYTON NATHALIA	\$ 1.100.000	3-abr	MEDINA ANA	\$ 1.627.500	4-abr
7	LANCHEROS HARI	\$ 1.663.856	3-abr		\$ 1.182.000	4-abr
8	JOHANA TRUJILLO	\$ 1.010.598	3-abr		\$ 2.175.574	4-abr
9		\$ 1.500.000	1-abr		\$ 1.300.000	4-abr
10		\$ 1.614.000	1-abr	OLIVEROS DIANA	\$ 850.000	4-abr
11	AKIMIN DIAZ	\$ 900.000	1-abr	OLIVEROS DIANA	\$ 1.000.000	4-abr
12	EDUARD RAMIREZ	\$ 1.440.497	1-abr	IMBACHI	\$ 850.000	5-abr
13		\$ 1.156.830	1-abr	REYES PAULA	\$ 1.114.420	5-abr
14	GUTIERREZ MAURENN	\$ 1.046.912	1-abr	CARLOS AGUIRRE	\$ 787.257	8-abr
15	PAEZ ALBERTO	\$ 2.720.606	1-abr	HERNANDEZ ORLANDO	\$ 1.542.000	7-abr
16		\$ 930.000	1-abr		\$ 830.000	10-abr
17	RIVEROS GLADYS	\$ 2.120.500	1-abr	MORENO NATHALIE	\$ 3.700.000	11-abr
18	GOMEZ ROA JUAN	\$ 1.650.000	1-abr	MUÑOZ CRISTIAN	\$ 1.584.300	3-abr
19	PALACIOS CAROLINA	\$ 754.010	1-abr	DANIELA RICO	\$ 21.000	22-abr
20	CAMPOS YINETH	\$ 1.052.000	1-abr	CAMACHO INGRID	\$ 1.600.000	4-abr

NO REGISTRA EN BANCOS

FEBRERO BANCO MARZO BANCO ABRIL BANCO MAYO BANCO JUNIO BANCO JULIO

Anexo 5 Plantilla en Excel registro de pagos.

PLANTILLAS REGISTRO DE PAGOS

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ABBYY FineReader

fx Autosuma Lógicas Búsqueda y referencia

Insertar función Recientes Texto Fecha y hora Biblioteca de funciones

A10

BUSCAR

BUSCARH
BUSCARV
COINCIDIR
COLUMNA
COLUMNAS
DESREF
DIRECCION
ELEGIR
FILE
FILAS
FORMULATEXTO
HIPERVINCULO
IMPORTARDATOSDINAMICOS
INDICE
INDIRECTO
RDTR
TRANSPONER

BUSCARO

Busca valores de un rango de una columna o una fila o desde una matriz. Proporcionado para compatibilidad con versiones anteriores.

Más información

	A	B	C	D	E
1					
2		ARREBDATARIO			ARRE
3		CORREDOR YENNY			JHON BLA
4		AREAS Y ESOACIOS			TOQUICA
5		QUIMBAYA SANDRA			TAVAGLIC
6					MEDINA A
7					
8		JOHANA TRUJILLO			
9		ANA VENGA			
10					CASTAÑO
11		AKIMIN DIAZ			OLIVERO
12		EDUARD RAMIREZ			OLIVERO
13		DIEGO MOYANO			IMBACHI
14					REYES P.
15		PAEZ ALBERTO			CARLOS.
16		GOMEZ PEREZ	\$ 930.000	1-abr	HERNAN
17			\$ 2.120.500	1-abr	GUTIERR
18		GOMEZ ROA JUAN	\$ 1.650.000	1-abr	MORENO
19		PALACIOS CAROLINA	\$ 754.010	1-abr	MUÑOZ C
20		CAMPOS YINETH	\$ 1.052.000	1-abr	DANIELA I
21		ANDREA DIAZ MIDEROS	\$ 1.638.846	2-abr	CAMACHO
					RICARDO

FEBRERO BANCO MARZO BANCO ABRIL BANCO MAYO BANCO JUNIO

Listo

Anexo 6 Como buscar y comparar pagos en plantilla.

PAGOS POR IDENTIFICAR 2025 - Excel

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisión

Pegar Portapapeles Fuente Alineación

F36

	A	B	C	D	E	F	G	H
13	\$ 800	4-feb						
14	\$ 2.952.511	7-feb	CAJAS					
15	\$ 799	10-feb						
16	\$ 10.000	11-feb	CAJAS					
17	\$ 177	12-feb						
18	\$ 1.468.420	13-feb						
19	\$ 1.600.000	17-feb	CAJAS					
20	\$ 1.130.000	26-feb	CAJAS					
21	\$ 43.400	27-feb						
22	\$ 16.700	28-feb						
23	\$ 92.000	28-feb						
24								
25	MARZO							
26	\$ 1.108.158	4-mar						
27	\$ 117	18-mar						
28	\$ 125	21-mar						
29	\$ 65	27-mar						
30								
31	ABRIL							
32	\$ 976.400	1-abr	CAJA SOCIAL					
33								
34	MAYO							
35	\$ 1.400.000	7-may						
36								
37	JUNIO							

PENDIENTES POR IDENTIFICAR 2025

Anexo 7 Evidencia de plantilla pagos pendientes por identificar.



Anexo 8 Socialización de implementación plantillas.

