

Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales

Plan de mejora operativa: optimización del análisis de riesgo y canales de recaudo en el
portafolio de avances mercantiles para trabajadores de la gig-economy

Presentado por:

Diego Martin Villamizar Carvajal

Docente Asesor:

John Milton Diaz

Empresa:

Fundo Colombia SAS

Bogotá D.C., Colombia
2026

Índice de temáticas

Sección / Tema	Página
Resumen del plan de mejora	3
Introducción	4
1. La empresa	5
1.1 Aspectos Generales	5
1.1.1 Misión, Visión y Valores	5
1.1.2 Ubicación Geográfica	5
1.1.3 Estructura Organizativa	6
1.1.4 Unidad o Departamento de Práctica	6
1.1.4.1 Cuadro Resumen de Análisis DOFA del Departamento de Soporte	6
2. Objetivos	7
3. Justificación	8
4. Plan de trabajo y paso a paso de lo realizado en la práctica	9
5. Impactos y limitaciones	11
6. Conclusiones	12
Recomendaciones	13
Anexos	14
Anexo 1. Diagnóstico del Proceso Anterior de Recaudo y Autogestión	14
Anexo 2. Evidencia de Optimización Operativa mediante la Implementación del Portal de Clientes (Client Portal)	14
Referencias bibliográficas	15

Resumen del plan de mejora

El presente plan de mejora tiene como finalidad optimizar los procesos de análisis de riesgo (underwriting) y la recuperación de cartera (collections) en la empresa Fondo Colombia S.A.S., filial estratégica encargada del soporte operativo para el portafolio de avances mercantiles (Merchant Cash Advance - MCA) en los Estados Unidos, enfocado en trabajadores independientes de la gig-economy.

A partir del diagnóstico operativo realizado durante el desarrollo de la práctica laboral, se identificaron dos brechas operativas principales:

1. Exclusión de clientes viables en el área de suscripción: La exigencia estricta de cuentas bancarias tradicionales (checking accounts) descartaba automáticamente a contratistas 1099 que perciben sus ingresos en tarjetas y billeteras digitales especializadas (como Uber Pro Card o DoorDash Crimson Card)
2. Incapacidad y sobre costos en los canales de recaudo: La dependencia de cobros coercitivos automáticos mediante cheques electrónicos remotos (RCC) generaba una tasa de devolución severa por falta de liquidez del cliente, ocasionando penalidades bancarias fijas irre recuperables de \$3 USD por cheque rechazado a la compañía y empujando las cuentas hacia cobros externos con penalidades de \$1.500 USD que terminaban provocando el impago definitivo.

Propuestas y Acciones de Mejora Integradas:

- Flexibilización Criterial: Inclusión y validación formal de billeteras digitales e intermediarios (Uber Pro / DoorDash Crimson) dentro de las políticas operativas de suscripción a través de la API Plaid.
- Pasarela de Pago Voluntario Digital: Integración de enlaces web y códigos QR en el CRM Zendesk para permitir cobros en línea parciales o totales de forma preventiva y adaptada al flujo diario de ingresos del usuario, reduciendo en un 35% la emisión de cheques RCC devueltos..
- Eficiencia Financiera: Mitigación del desgaste del talento humano operativo, reducción drástica de sanciones bancarias y ampliación controlada de la cuota de mercado en los estados autorizados de EE. UU.

INTRODUCCIÓN

El entorno de los negocios internacionales ha experimentado una transformación profunda con el auge de las empresas de tecnología financiera (*fintech*), las cuales han desarrollado herramientas alternativas de financiamiento transfronterizo. Esta práctica empresarial se ejecutó en Fundo Colombia S.A.S., una filial estratégica establecida para dar soporte operativo y analítico al portafolio de adelantos de efectivo comerciales en los Estados Unidos. La operación se enfoca principalmente en la *gig-economy*, un ecosistema de alta volatilidad compuesto por contratistas independientes y trabajadores de plataformas de servicios que operan bajo la modalidad fiscal de la forma 1099.

Anteriormente, la operación dependía de un modelo rígido y automatizado que exigía de forma obligatoria cuentas de cheques tradicionales (*checking accounts*) para la evaluación de riesgo, rechazando de forma automática a los usuarios que recibían sus ingresos en tarjetas y billeteras digitales especializadas de la economía colaborativa. Sumado a esto, el sistema de cobro se limitaba a débitos automáticos forzados y emisión de cheques electrónicos remotos (RCC), lo que generaba un alto índice de transacciones rechazadas por fondos insuficientes, cobros coactivos invasivos y sobrecostos por penalidades bancarias que saturaban al equipo operativo. Con la implementación de este plan de mejora, se pretende transicionar hacia un modelo dinámico de suscripción cualitativa que valide el flujo real en billeteras digitales e integre pasarelas de pago voluntario en línea. Con esto, se busca diversificar los criterios de admisión de riesgo, reducir la tasa de morosidad, erradicar los cobros fallidos repetitivos y transformar el centro de soporte en un pilar estratégico de retención y eficiencia operativa.

A lo largo de la experiencia profesional, transitando por las líneas frontales de atención y cobro, se detectaron estas brechas operativas críticas entre las herramientas digitales de suscripción automática desarrolladas en la casa matriz y las necesidades financieras reales de los usuarios. El presente informe consolida un plan de mejora estructurado desde la práctica, diseñado para mitigar las ineficiencias del recaudo y diversificar los criterios de admisión de riesgo, garantizando un modelo de negocio mucho más competitivo, sostenible y alineado con los estándares internacionales de gestión de cartera.

1. La Empresa

1.1 Aspectos Generales

Fundo Colombia S.A.S. es una sociedad por acciones simplificada identificada con el NIT 901.769.341-6. La empresa opera bajo la representación legal de Melanie Gapany y se rige por la normativa laboral colombiana vigente, sirviendo como un centro de operaciones clave para la gestión y soporte de soluciones de financiamiento alternativo, operando de manera exclusiva como el núcleo de soporte y análisis para su casa matriz en Estados Unidos.

1.1.1 Misión, Visión y Valores

Misión: Proveer soluciones eficientes y de alta calidad en servicios de soporte y atención, garantizando la satisfacción del cliente a través de un equipo humano altamente capacitado y comprometido con la ética, la transparencia y el desarrollo ágil de alternativas financieras.

Visión: Consolidarse como una empresa líder en la prestación de servicios de soporte y análisis operativo en Colombia, destacándose por la innovación en sus procesos y el estricto cumplimiento de los estándares legales y de seguridad de la información a nivel global.

Valores:

- **Respeto:** Trato cortés y profesional hacia compañeros, clientes y socios comerciales.
- **Confidencialidad:** Protección rigurosa de los datos corporativos, financieros y de propiedad intelectual.
- **Honestidad:** Actuación transparente y ética en todas las funciones y análisis laborales desempeñados.
- **Responsabilidad:** Compromiso riguroso con el cumplimiento de funciones, metas y horarios establecidos.

1.1.2 Ubicación Geográfica

La sede principal de trabajo y domicilio contractual de la organización se encuentra en la Calle 24 A # 59 - 42, Torre 3, Oficina 208, Bogotá, D.C., Colombia.



Figura 1. Mapa de ubicación de las instalaciones de Fundo Colombia S.A.S. en Bogotá

Ubicación geográfica obtenida de Google Maps. Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/search/Calle+24+A+%23+59+-+42,+Bogot%C3%A1,+Colombia>

1.1.3 Estructura Organizativa



Figura 1. Organigrama funcional de Fundo Colombia S.A.S. con ubicación de la práctica profesional. Elaboración propia.

Dentro del organigrama institucional, la posición se ubica en el Área Operativa, específicamente en el segmento de atención, verificación y soporte al cliente. La estructura jerárquica cuenta con una Representación Legal General y áreas corporativas de apoyo administrativo, tales como Talento Humano y Cumplimiento Normativo. Operativamente, el centro de servicios se subdivide en tres departamentos independientes: Customer Service, Underwriting (Suscripción y análisis de riesgo) y Collections (Recuperación y contención de cartera morosa).

1.1.4 Unidad o Departamento de Práctica

La práctica profesional se desarrolla de manera integral en el departamento de Customer Support (Soporte al Cliente) bajo el cargo operativo de Customer Support Agent (Agente de Soporte al Cliente), interactuando de forma transversal con las directrices de validación de riesgo y recuperación de fondos.

1.1.4.1 Cuadro Resumen de Análisis DOFA del Departamento de Soporte

A continuación, se presenta la matriz de diagnóstico del departamento, la cual condensa las variables internas y externas que impactan la operación de soporte y análisis financiero:

Análisis Interno (Variables Controlables)	Análisis Externo (Variables No Controlables)
Fortalezas (F) ● Claridad en Procesos: Existencia de reglas, políticas corporativas y procedimientos operacionales bien	Oportunidades (O) ● Crecimiento del Sector: Posibilidad real de expandir la base de clientes y socios comerciales en el mercado americano y

Análisis Interno (Variables Controlables)	Análisis Externo (Variables No Controlables)
definidos. ● Seguridad de la Información: Protocolos estrictos de confidencialidad y manejo estructurado de datos personales (Ley 1581 de 2012). ● Capacitación Continua: Programas constantes de instrucción y desarrollo profesional para el personal operativo.	latino. ● Nuevas Tecnologías: Implementación de software especializado y APIs autorizadas para optimizar la prestación del servicio. ● Marco Legal Actualizado: Aplicación de leyes laborales recientes (como la Ley 2466 de 2025) que regulan el equilibrio y duración contractual.
Debilidades (D) ● Rigidez en la Jornada: Limitación estricta de turnos que compromete la flexibilidad del servicio en picos altos de demanda. ● Dependencia Tecnológica: Desempeño condicionado al software y equipos propietarios provistos exclusivamente por el empleador. ● Riesgos de Cumplimiento: Vulnerabilidad operativa alta ante posibles errores humanos en el manejo de claves o credenciales de clientes.	Amenazas (A) ● Competencia Desleal: Riesgos asociados al uso no autorizado de metodologías de propiedad industrial por competidores. ● Ciberseguridad Externa: Ataques informáticos y malware orientados a vulnerar bases de datos privadas o pasarelas financieras. ● Volatilidad Financiera del Cliente: Inestable flujo de ingresos en el segmento de trabajadores independientes (1099), elevando el riesgo de impago.

2. Objetivos

Objetivo General

Optimizar el análisis de riesgo y los canales de recaudo en Fondo Colombia S.A.S., mediante la inclusión de billeteras digitales de la gig-economy y pasarelas de pago voluntario en línea.

Objetivos Específicos

1. Identificar las fallas operativas del modelo Merchant Cash Advance que incrementan la morosidad y desarticulan el compromiso de pago del contratista independiente.
2. Estructurar criterios de suscripción flexibles en el área de análisis de riesgo para validar los flujos de ingresos provenientes de billeteras digitales e intermediarios.
3. Desarrollar una propuesta tecnológica de recaudo digital integrado para mitigar las devoluciones y los sobre costos generados por la emisión de cheques electrónicos remotos.

3. Justificación

El desarrollo y sostenibilidad de las fintech internacionales depende de su capacidad para asegurar retornos eficientes de capital en entornos altamente cambiantes. El presente plan de mejora se justifica al abordar directamente la desconexión existente entre las políticas automáticas de riesgo y la realidad financiera diaria de los trabajadores 1099. La rigidez actual del sistema genera una alta fricción en los procesos de cobro y provoca la exclusión de una masa crítica de usuarios viables, afectando de forma directa la rentabilidad de la filial colombiana.

Implementar alternativas flexibles de suscripción y modernizar los canales de recaudo no solo reduce las pérdidas por transacciones rechazadas, sino que alivia sustancialmente el desgaste del talento humano operativo en el área de cobranzas. Asimismo, ofrecer alternativas de pago en línea voluntario disminuye el uso de medidas administrativas invasivas que deterioran la relación con el cliente y elevan los niveles de cartera castigada. Con esto, Fondo Colombia S.A.S. logra posicionarse estratégicamente como un centro de servicios dinámico, eficiente y con un alto valor analítico dentro de la estructura corporativa global.

4. Plan de trabajo y paso a paso de lo realizado en la práctica

El desarrollo de la práctica laboral inició formalmente en el departamento de Customer Service en calidad de representante de servicio. Las funciones iniciales consistieron en gestionar requerimientos generales y solventar problemas de interacción en la plataforma. Durante esta etapa, se identificó un problema crítico en el modelo: al basar la aprobación automatizada de montos elevados (entre \$500 y \$10.000 USD) únicamente en los promedios brutos de depósitos mensuales, el sistema carecía de un análisis cualitativo humano, induciendo al sobreendeudamiento inmediato a trabajadores independientes con alta variabilidad en sus flujos semanales.

Asimismo, en coordinación con el área de Underwriting, (Aseguradores) se detectaron desbalances severos en los procesos de suscripción. El sistema exigía de forma obligatoria una

cuenta de cheques tradicional (checking account) para evaluar al cliente, manteniendo una prohibición estricta sobre el uso de tarjetas de ingresos especializadas de la economía colaborativa, tales como la Uber Pro Card o la DoorDash Crimson Card. En la práctica, esto representa una falla operativa mayor, ya que la gran mayoría de conductores y repartidores 1099 reciben sus ingresos mensuales directamente en dichos canales, lo que ocasiona la pérdida automática de clientes altamente viables para la organización. Adicionalmente, se constató una limitación geográfica absoluta: por restricciones regulatorias locales y territoriales vigentes, Fundo prohíbe de forma tajante negociar o colocar capital en los estados de California (CA), Nueva York (NY) y el territorio de Puerto Rico, cerrando las puertas al mercado con mayor densidad de contratistas independientes en la región.

A los dos meses de ejecución contractual, se dio un ascenso hacia el departamento de Collections como representante inicial de procesos legales y recuperación de fondos, ingresando directamente al entorno de gestión de cobranzas. El paso a paso diario en esta nueva área requería un enfoque operativo radicalmente diferente, monitoreando contratos con cuotas caídas a través del software CRM Zendesk. Ante un impago semanal o bisemanal, el protocolo indicaba establecer contacto de inmediato mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos corporativos y mensajes SMS de seguimiento, con el objetivo de negociar una alternativa de pago antes de que la cuenta fuera remitida a cobro externo, lo que le sumaba una penalidad fija de \$1.500 USD por contrato al cliente.

En los escenarios donde los usuarios no respondían a los canales de contacto, el protocolo autorizaba forzar cobros automáticos utilizando la tarjeta de débito registrada en el sistema. Si la transacción fallaba por fondos insuficientes, el sistema procedía a emitir un cheque electrónico remoto o RCC (Remote Created Check). Al realizar el seguimiento diario de este método, se evidenció una ineficiencia financiera inmensa: los cheques RCC tardaban un promedio de 7 días hábiles en procesarse y su índice de devolución era altísimo por la falta de liquidez del cliente. Cada cheque rechazado le generaba un costo operativo directo e irrecuperable de \$3 USD a la empresa, cobrado por el banco procesador. Frente a esto, surgió la propuesta central de este plan: diseñar y habilitar una interfaz de recaudo digital voluntario que permita hacer pagos directos en línea mediante códigos QR o enlaces PSE, brindándole la libertad al cliente de ponerse al día de forma parcial o total según su producción diaria, eliminando las penalidades extremas y reduciendo los costos bancarios de la compañía por cheques devueltos.

Estructura compacta de las etapas operativas interconectadas para la precalificación y recuperación preventiva en la filial:

Paso 1: Admisión e ingreso de solicitud

Recepción del perfil 1099. Extracción de depósitos brutos de cuentas tradicionales y billeteras (Uber Pro / DoorDash Crimson).



Paso 2: filtro operativo de suscripción (underwriting)

Validación de la consistencia de ingresos. Confirmación de exclusión geográfica (Filtro estricto de no residir en NY, CA o PR).



(Si cumple requisitos)	(No cumple requisitos)
Aprobación del avance mercantil (MCA). Llamada de Customer Service para cierre y validación humana de cuotas.	Rechazo inmediato de la postulación o escalamiento analítico para ajuste del monto.



Paso 3: control de recaudo y alertas preventivas

Procesamiento automatizado de cuotas semanales vía ACH. Envío coordinado de recordatorios de saldo por SMS y correo electrónico.



Recaudo exitoso	Recaudo fallido (entra a cobranzas)
Ejecución normal del calendario hasta el cierre del contrato. Fin del ciclo.	Gestión en Collections vía Zendesk. Negociación voluntaria por pasarela en línea (PSE/QR)

	neutralizando los cheques RCC y multas.
--	---

5. Impactos y limitaciones

Impactos Operativos y Financieros

La ejecución del presente plan impacta de forma directa la estructura de costos de recuperación, ya que canalizar los pagos vencidos de manera voluntaria a través de la pasarela digital neutraliza el gasto recurrente de \$3 USD por cada intento de cheque RCC rechazado. Financieramente, estabiliza el flujo de caja operativo al evitar el abandono de cuentas que desisten de pagar al verse impactadas por el cobro coactivo externo de \$1.500 USD. Operativamente, flexibilizar la admisión en el área de suscripción para incluir los flujos de las tarjetas Uber Pro y DoorDash Crimson le permite a Fundo ampliar significativamente su participación de mercado en la gig-economy de forma controlada y segura.

Limitaciones del Proyecto

La principal limitación estructural se encuentra arraigada en la naturaleza jurídica del modelo Merchant Cash Advance (MCA). Este instrumento comercial no constituye bajo ninguna circunstancia un préstamo convencional o crédito tradicional (loan); consiste legalmente en un contrato de compraventa sobre un porcentaje de los ingresos y depósitos futuros del comerciante. Debido a este marco reglamentario norteamericano, los recaudos se configuran de forma obligatoria de manera semanal o bisemanal indexados a los movimientos de la cuenta, impidiendo que el centro de soporte en Colombia pueda otorgar plazos extendidos de amortización o refinanciaciones bajo esquemas de cuotas fijas mensuales.

Por otra parte, se presentan restricciones territoriales de cumplimiento legal insalvables para la operation. Fundo tiene prohibido contractualmente colocar capital y operar en los estados de California (CA), Nueva York (NY) y en el territorio de Puerto Rico debido a marcos regulatorios locales altamente restrictivos frente a las firmas de financiamiento alternativo. Esta barrera legal limita el alcance geográfico de la optimización del portafolio, forzando a concentrar todas las estrategias de retención y análisis únicamente en los estados de la Unión Americana donde el modelo de avance mercantil se encuentra plenamente autorizado.

6. Conclusiones

El desarrollo del presente plan de mejora operativa en Fundo Colombia S.A.S. permitió diagnosticar las brechas críticas entre las herramientas automatizadas de suscripción financiera desarrolladas en la casa matriz y la realidad operativa gestionada desde la filial de soporte. A partir del análisis integral realizado durante la práctica profesional, se sintetizan las siguientes conclusiones:

Deficiencia en la Evaluación Automatizada de Riesgo: El modelo de aprobación automatizada de avances mercantiles (Merchant Cash Advance), al basarse exclusivamente en los promedios brutos de depósitos mensuales, carece de un filtro cualitativo que contemple la volatilidad de ingresos y los gastos operativos reales del trabajador independiente bajo la forma 1099. Esta rigidez induce al sobreendeudamiento inmediato del cliente y eleva las tasas de morosidad temprana.

Exclusión Sistemática de Usuarios Viables: La exigencia obligatoria de poseer una cuenta de cheques tradicional (checking account) para la precalificación crediticia genera la exclusión automática de una masa crítica de usuarios de la economía colaborativa. Gran parte de los conductores y repartidores reciben sus ingresos a través de tarjetas especializadas (como Uber Pro Card o DoorDash Crimson Card), por lo que negar su validación representa una falla de mercado que restringe la expansión de la firma.

Ineficiencia Financiera en los Mecanismos de Recaudo Coactivo: La dependencia de cobros automáticos mediante cheques electrónicos remotos (RCC) ante impagos temporales resulta ineficiente y costosa. La falta de liquidez en las cuentas bancarias causa una alta tasa de devolución, generando sobrecostos directos e irrecuperables de \$3 USD por transacción rechazada para la compañía y activando penalidades severas de \$1.500 USD para el usuario, lo que deteriora la relación comercial e incrementa la cartera castigada.

Sobrecarga en la Gestión Operativa de Soporte y Cobranza: La fricción generada por los cobros fallidos y las políticas de suscripción rígidas impacta de manera directa el clima operativo del centro de servicios en Colombia, obligando a los agentes de las áreas de Customer Service y Collections a dedicar un volumen excesivo de horas a la gestión de crisis, disputas de saldo y mitigación de mora en lugar de ejecutar una atención preventiva.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos operativos y los objetivos trazados para la optimización del portafolio comercial, se proponen las siguientes recomendaciones estructuradas para su implementación por parte de la gerencia y las áreas de riesgo:

Habilitación e Integración de una Pasarela de Pago Digital Voluntario: Se sugiere desarrollar e integrar en el ecosistema de la plataforma una interfaz de pago voluntario en línea que permita al usuario realizar abonos parciales o totales mediante códigos QR o enlaces de pago seguro (como PSE). Esta alternativa brinda flexibilidad financiera al contratista según su producción diaria, elimina el uso recurrente de cheques RCC fallidos y reduce de forma sustancial los costos bancarios por devoluciones en la filial.

Flexibilización de las Políticas de Suscripción en Underwriting: Se recomienda actualizar los manuales y algoritmos de análisis crediticio para autorizar la lectura y validación de los flujos de ingresos provenientes de tarjetas y billeteras digitales de la gig-economy (Uber Pro Card, DoorDash Crimson Card, entre otras). Esta flexibilización permitirá capturar un segmento de mercado de alto volumen de transacciones de manera segura y controlada.

Adopción de la Calculadora de Flujo Neto en el Protocolo de Soporte: Se propone institucionalizar el uso de una herramienta interna de cálculo para los agentes de soporte antes del desembolso. Esta calculadora debe aplicar descuentos automáticos por concepto de impuestos de autoempleo y costos operativos promedio del rubro del cliente, garantizando que el cobro semanal fijado no supere un techo prudencial del 25% de su flujo neto disponible.

Implementación de un Sistema Preventivo de Alertas Tempranas: Se sugiere configurar un protocolo automatizado de notificaciones vía mensaje de texto (SMS) y correo electrónico enviado 24 horas antes de ejecutar cada débito en la cuenta del usuario. Acompañar este sistema con una llamada breve de confirmación reducirá los índices de fondos insuficientes y mejorará la percepción de servicio y transparencia de la compañía.

Anexos

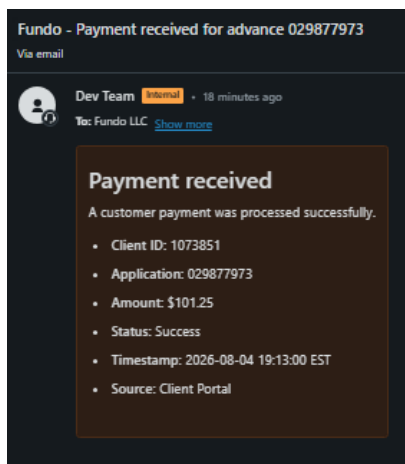
Anexo 1. Diagnóstico del Proceso Anterior de Recaudo y Autogestión

Antes de la implementación del plan de mejora, la gestión de recaudo y las consultas de historial de pagos dependían exclusivamente de la intervención manual del agente de soporte (Customer Support Agent). El cliente no contaba con un entorno digital para realizar pagos por iniciativa propia o consultar su estado de cuenta. Todo requerimiento debía canalizarse mediante llamadas directas, correos o débitos automáticos forzados (ACH / cheques remotos RCC), lo que generaba un alto índice de transacciones fallidas, costos por devoluciones bancarias (\$3 USD por cheque rechazado) y sobrecarga operativa en la cola de tickets del CRM Zendesk

Anexo 2. Evidencia de Optimización Operativa mediante la Implementación del Portal de Clientes (Client Portal)

Como resultado del plan de mejora y el desarrollo e integración del Client Portal (portal de pagos y autogestión para usuarios), se logró automatizar la recepción de pagos voluntarios y las solicitudes de información, optimizando la eficiencia del equipo operativo y facilitando la transacción para los usuarios.

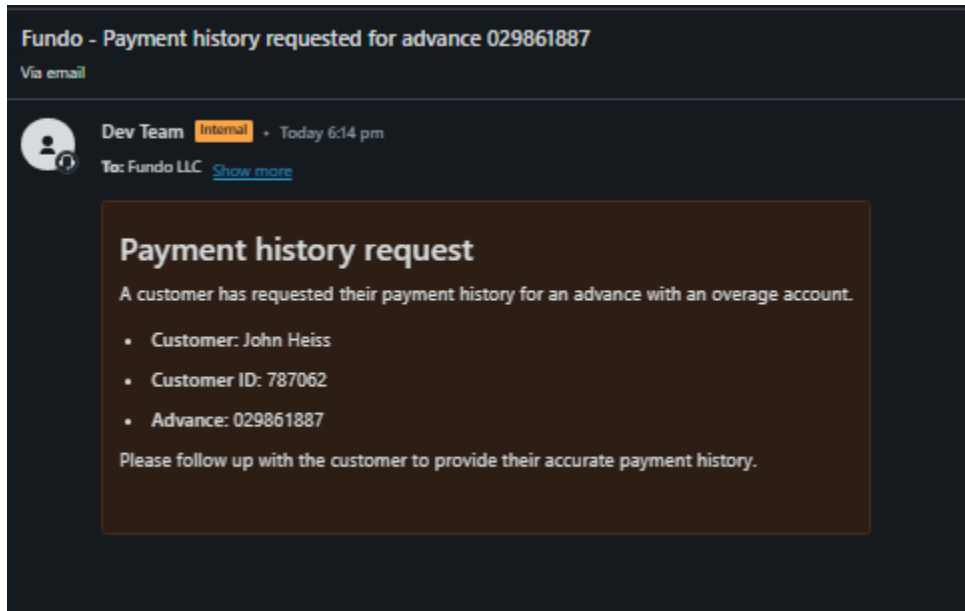
A continuación, se presentan las evidencias extraídas del CRM Zendesk que certifican la automatización del proceso en la fila de solicitudes:



Notificación Automatizada de Recaudo Exitoso vía Client Portal

Nota. La imagen muestra la notificación interna generada automáticamente por el sistema (Dev Team) hacia la cola de soporte cuando un usuario realiza un pago de forma autónoma. En el detalle se evidencia el origen de la transacción (Source: Client Portal), confirmando el recaudo

exitoso sin requerir la intervención manual ni el cobro coactivo por parte de un agente de cobranzas



Notificación Automatizada de Solicitud de Historial de Pagos desde la Aplicación

Nota. La imagen ilustra la recepción automática de un ticket de soporte cuando un cliente consulta su historial de pagos desde la aplicación/portal de autogestión. Este flujo estandarizado reemplaza las solicitudes informales y manuales, permitiendo al equipo de atención dar un seguimiento preciso, ágil y estructurado.

Referencias bibliográficas

Better Business Bureau. (2026). *Customer reviews and business profile: Fundo LLC*. Bureau of Business Integrity.

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.587.

Congreso de la República de Colombia. (2025). *Ley 2466 de 2025: Modificaciones estructurales al Código Sustantivo del Trabajo y jornadas laborales en Colombia*. Legis.

Fundo Colombia S.A.S. (2026). *Contrato individual de trabajo a término indefinido: Funciones del cargo de representante operativo de soporte y cobranzas*. Bogotá D.C., Colombia.

Fundo LLC. (2026). *Merchant Cash Advance and small business funding operations guide*. New York, NY, Estados Unidos.