	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b> <span style="float: right;">1</span>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL- 007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
	Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>i(75)</b>

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>ALEXANDER FIGUEROA PEINADO</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM</b>

#### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM ES UNA EMPRESA DEDICADA EN OFRECER LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE SIMITÍ BOLÍVAR, POR ESTA RAZÓN Y CON EL PROPÓSITO DE ALCANZAR EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA ENTIDAD, SE REALIZÓ POR MEDIO DEL ESTUDIANTE ALEXANDER FIGUEROA PEINADO UN ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS EN RECUPERACIÓN DE CARTERA, DEBIDO A LA FALTA DE PAGO QUE TIENEN ALGUNOS USUARIOS EN EL PAGO DE SUS SERVICIOS, ESTE PROYECTO ESTUVO DIRIGIDO POR LA ESPECIALISTA ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL.

#### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS: 85</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM: 1</b>
--------------------	----------------	-----------------------	------------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
[info@ufpso.edu.co](mailto:info@ufpso.edu.co) - [www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)

**ACOMPañAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS DE RECUPERACIÓN DE  
CARTERA QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM**

**Autor**

**ALEXANDER FIGUEROA PEINADO**

**DIRECTORA**

**ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL**

**Especialista en Gerencia y Auditoria**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Ocaña, Colombia**

**Junio, 2018**

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	FORMATO ACTA DE SUSTENTACION	Código	Fecha	Versión
	F-AC-SAC-030	20-05-2016	A	
SUBDIRECCION ACADEMICA	Dependencia	Aprobado	Pág.	
	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(1)		

### ACTA SUSTENTACIÓN No. 0073 DEL AÑO 2018

**MODALIDAD:** PASANTIA

**FACULTAD:** CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**LUGAR:** SALA DE JUNTAS GIDSE

**FECHA:** JUEVES, 02 DE AGOSTO DE 2018

**HORA:** 09:00

**TITULO:** ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM.

**DIRECTOR:** BENAVIDES CARRASCAL ELIZABETH      **CODIGO:** 37322983

**JURADOS:**

NOMBRES	DOCUMENTO	TIPO	ENTIDAD
BAYONA SOTO JOSE ANDRES	1091653504	JURADO CIENTIFICO	UFPS OCAÑA
PACHECO SANCHEZ CARLOS ALBERTO	1091669685	JURADO METODOLOGICO	UFPS OCAÑA

**ESTUDIANTE(S):**

NOMBRES	CÓDIGO	NUMERO	CALIFICACIÓN			
			LETRAS	(A)	(M)	(L)
FIGUEROA PEINADO ALEXANDER	950939	4	CUATRO CERO	X		

**FIRMA DE LOS JURADOS:**




**Vo.Bo. Coordinador Comité Curricular**





Vía Acolure. Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax Ext. 104  
 info@ufpsa.edu.co - www.ufpsa.edu.co


### ACTA DE ENTREGA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo **ALEXANDER FIGUEROA PEINADO**, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**, todos los derechos patrimoniales actuales, a futuro y todas sus formas de explotación hasta después de 50 años de la entrega del documento y en todo el territorio Internacional, derivados del proyecto de grado denominado **ACOMPANAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM**, producto de mi actividad académica para optar por el título de **ADMINSTRADOR DE EMPRESAS** en la **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**.

LA **UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**, como institución académica, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación y los derechos morales que se deriven de dicho Trabajo de Grado. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca Argemiro Bayona Portillo.

El autor(es), manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realizo sin usurpar o violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y tiene la titularidad sobre la misma.

Para constancia se firma el presente documento en 1 CD, en Ocaña, Norte de Santander, a los 6 días del mes 8 de 2018.

NOMBRE	CEDULA	FIRMA
ALEXANDER FIGUEROA PEINADO	1050923516	



## Índice

<b>Capítulo 1. Acompañamiento en los procesos financieros de recuperación de cartera que permita el fortalecimiento de la administración pública cooperativa de Simití</b>	
<b>Cooaguasim</b> .....	13
1.1 Descripción breve de la Empresa .....	13
1.1.1 Misión.....	15
1.1.2 Visión. ....	15
1.1.3 Estructura organizacional.....	16
1.1.4 Descripción de la dependencia a la que fue asignado. ....	16
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada .....	17
1.2.1 Planteamiento del problema. ....	19
1.3 Objetivos de la pasantía.....	20
1.3.1 Objetivo General. ....	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar.....	21
 <b>Capítulo 2. Enfoques Referenciales</b> .....	22
2.1. Enfoque Conceptual.....	22
2.2. Enfoque Legal.....	26
 <b>Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo</b> .....	29
3.1 Identificación de deudores morosos y el estado actual de la cartera de la cooperativa de Simití Cooaguasim.....	31
3.1.1 Información recopilada y analizada para determinar el estado actual de la cooperativa.....	31
3.1.2 Listado que contiene el monto, periodo y el estado de morosidad de los usuarios. ....	33
3.1.3 Visitas periódicas a los usuarios morosos. ....	34
3.2 Caracterizar el proceso de cartera con la que cuenta la administración pública cooperativa de Simití Cooaguasim. ....	35

3.3 Estrategias de recuperación de cartera y disminución de deudas pendientes a la cooperativa de Simití Coaguasim. ....	36
3.3.1 Diagnóstico de la situación económica actual a los asociados de la Cooperativa de Simití Coaguasim. ....	36
3.3.2 Listado de estrategias para la recuperación de cartera ocasionado por los usuarios morosos. ....	38
<b>Capítulo 4. Diagnostico Final</b> .....	<b>40</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b> .....	<b>43</b>
Recomendaciones .....	45
Referencias .....	46
Apéndice .....	48

## Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA .....	18
Tabla 2 Descripción de las actividades .....	21

**Lista de figuras**

Figura 1 Planta de tratamiento .....	14
Figura 2. Organigrama Cooaguasim. ....	16



## Resumen

La Cooperativa de Simiti Coaguasim, entidad perteneciente a la economía solidaria, especializada en ofrecer los servicios de acueducto y aseo en el municipio de Simiti Bolívar, es una organización que lleva más de trece años en la prestación de este servicio, por esta razón se decidió ofrecer un acompañamiento para fortalecer los procedimientos internos que se llevan a cabo en la misma.

Igualmente, el objetivo principal del presente trabajo fue denominado “ACOMPañAMIENTO EN LOS PROCESOS FINANCIEROS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA QUE PERMITA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITI COOAGUASIM” enfocados en alcanzar la eficiencia de la empresa mediante la solidez de los procesos que se deben ejecutar.

El propósito del presente trabajo realizado por el pasante, es la gestión de recuperación de cartera ocasionada por la falta de pago de facturas pendientes que tienen los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la cooperativa. Por este motivo, se desarrollaron una serie de objetivos los cual contribuyeron con la identificación de los titulares de las deudas y el estado actual de la cartera. Para su cumplimiento se recolecto y se analizó la información, se diseñó una base de datos en Excel para determinar el número total de estos usuarios y se realizaron visitas periódicas. Además, se ha diseñado un formato de caracterización proceso de proceso de cartera para la Cooperativa de Simití Coaguasim, debido a que es una herramienta muy esencial para la

correcta ejecución de las tareas y procesos que llevan a cabo para el recaudo de estas cuentas de cobro.

Por último, se optó por plantear alternativas de recuperación de cartera y disminución de deudas pendientes, con el propósito de disminuir el índice de endeudamiento que tienen los usuarios morosos con respecto a los servicios ofrecidos por la cooperativa. Para alcanzar el cumplimiento de este objetivo se realizó un diagnóstico mediante una encuesta en la que determinaba la situación socioeconómica de los usuarios y por ende se establecieron unas estrategias las cuales ayudaron a mejorar los pagos de los usuarios morosos.

En conclusión, se puede decir que los objetivos trazados en el proceso de acompañamiento al área financiera de la cooperativa estuvieron enfocados en la recuperación de cartera, la prestación del servicio, los cuales ayudaron al mejoramiento y al recaudo de las cuentas de cobro que tenían los usuarios, de igual forma se buscó que el cliente se beneficiara de las diferentes formas de pago y continuarán recibiendo un servicio de calidad.

## **Introducción**

Los procesos financieros son unos de los ejes principales y fundamentales dentro de una organización sin importar su tamaño o actividad económica, debido que a través de ellos me permite establecer la manera más eficiente de lograr las metas y actividades económicas. Es decir a través de los procesos financieros mejoro la rentabilidad de una empresa, establece la cantidad adecuada de efectivo y ajusta los gastos que correspondan al nivel de operación, logrando de esta manera un mayor manejo y crecimiento de los recursos tanto financieros como operativos.

Las situaciones que han llevado a la Cooperativa de Simití Coaguasim a considerar que la recuperación de cartera sea una causa de sus problemas financieros debido al incumplimiento en el pago del servicio por parte de los usuarios, el cual ocasiona un riesgo financiero para la Cooperativa.

Por ende, se decidió realizar este acompañamiento a los procesos financieros de la Cooperativa de Simití Coaguasim, con el propósito de identificar las causas y proponer posibles soluciones y estrategias a dicha problemática. Por tal motivo se logró la recuperación de cuentas de cobro de muchos usuarios con la propuesta realizada en el procedimiento de recuperación de cartera el cual permitió que los usuarios no dejen acumular más periodos y lograr pactar con ellos las diferentes formas de pagos que la entidad ofrece.

De esta forma la organización se fortaleció por los ingresos recibidos por los usuarios y permitió que sigan recibiendo el servicio en las mejores condiciones. Este acompañamiento contribuyó al mejoramiento de los procesos en el área contable y financiera buscando que la Cooperativa sea más eficiente y eficaz en todos los servicios que ofrece a la comunidad del Municipio de Simiti.

# **Capítulo 1. Acompañamiento en los procesos financieros de recuperación de cartera que permita el fortalecimiento de la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim**

## **1.1 Descripción breve de la Empresa**

COOAGUASIM es una empresa oficial de servicios públicos domiciliarios, constituida en 2015 por el Departamento de Bolívar y el municipio con el fin de apoyar a estos entes territoriales en la tarea de asegurar el acceso de la población a los servicios de agua potable, alcantarillado y aseo a través de la construcción, mantenimiento y operación directa, en asociación o mediante contratación de la infraestructura necesaria para prestar estos servicios.

Este es el propósito fundamental de los Planes Departamentales de Agua (PDA), una estrategia establecida en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 para acelerar el crecimiento de las coberturas, mejorar la calidad y fomentar el manejo empresarial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. (Cooperativa de Simití COOAGUASIM, 2015)



Figura 1 Planta de tratamiento.

Fuente: Administración Pública Cooperativa de Simití COOAGUASIM

Por lo cual en Simití al sur del Departamento de Bolívar, tiene por primera vez en sus 478 años de historia, un moderno sistema de acueducto, desde 28 de enero 2015, por el gobernador de Bolívar, Juan Carlos Gozase. Está ubicada en la vía Simití-San Pablo, el Gobernador de Bolívar hizo entrega oficial de las obras a los Somoteños y dijo que “gracias a la revolución del agua del gobierno Bolívar Ganador, todos los habitantes de la cabecera municipal tendrán acceso desde ahora al agua potable con mejor calidad y mayor continuidad”.

El proyecto tuvo una inversión de 3.281 millones de pesos, aportados por el Departamento de Bolívar, y las obras comprenden una moderna planta de tratamiento, un tanque de almacenamiento rehabilitado con capacidad para 800 m<sup>3</sup> de agua, cambio de redes de distribución y un sistema de captación de barcaza flotante con estación de bombeo ubicadas en la quebrada Inane, sector El Canito.

**1.1.1 Misión.** COOAGUASIM apoya a los municipios en la prestación eficiente y manejo empresarial de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico en el departamento de Bolívar, a través de la gestión de recursos, coordinación y ejecución de las inversiones y proyectos del programa agua y saneamiento para la prosperidad (PAP-PDA), a fin de contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental que permita alcanzar mejores condiciones de vida para la población beneficiada. (Aguas de Bolívar S.A E.S.P, 2012)

**1.1.2 Visión.** COOAGUASIM seguirá liderando en 2019 la gestión y ejecución de proyectos de infraestructura y fortalecimiento empresarial para la prestación eficiente y sostenible de los servicios de acueducto y saneamiento básico con responsabilidad ambiental y social, apoyado en su talento humano con sentido de pertenencia, desarrollo profesional y técnico para beneficio de la comunidad Bolivarenses. (Aguas de Bolívar S.A E.S.P, 2012)

### 1.1.3 Estructura organizacional

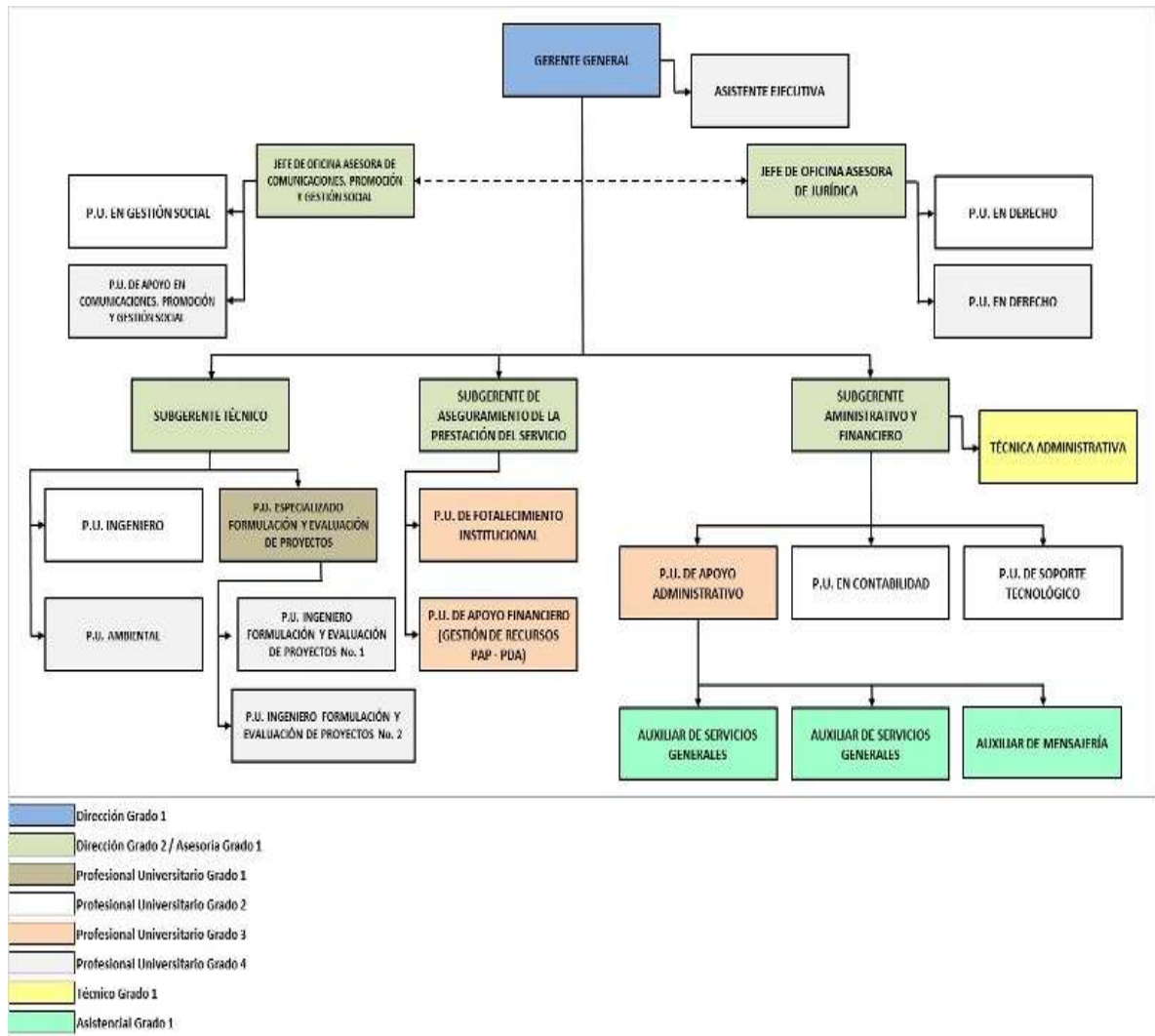


Figura 2. Organigrama Coaguasim. Fuente. Sitio web Aguas de Bolívar S.A E.S.P

### 1.1.4 Descripción de la dependencia a la que fue asignado. En todas las

organizaciones bien sea públicas o privadas se debe llevar un control de todas y cada una de las áreas establecidas en la organización con el fin de conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades que posee, para así lograr una mayor satisfacción en el cumplimiento de los objetivos



establecidos; así mismo como las oportunidades de mejoras que esta pueda tener, la cual puede ser la clave para lograr un mayor desempeño y rendimiento de las actividades que se llevan a cabo. Debido a esto se puede decir que la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim no realizó estudios situacionales que le indiquen las falencias en los procesos financieros que posee la entidad, para así determinar y conocer su situación actual y lograr con ello un mayor rendimiento y compromiso por parte del personal de la cooperativa.

Adicional a esto, la cooperativa no realizó un seguimiento continuo y un control adecuado a los procesos financieros que se llevan a cabo en la misma, generando un desconocimiento financieros de la entidad, lo que impide tomar decisiones y medidas que contribuyan al mejoramiento continuo de esta.

Es por esto que el estudiante universitario de Administración de Empresa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña estuvo vinculado en el área financiera, para apoyar los procesos financieros de recuperación de cartera que se llevan a cabo en la cooperativa de Simití Coaguasim.

## **1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada**

El diagnóstico se basó en el manejo de la matriz DOFA, de esta manera se facilitó la identificación de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Además se incluyen las estrategias para un mejoramiento continuo de la empresa, de acuerdo a las acciones o escenarios encontrados en el diagnóstico inicial; esto se realiza cruzando entre sí cada una de las situaciones anteriores.

**Tabla 1***Matriz DOFA*

<b>Ambiente interno</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Ambiente externo</b>	1. Posee personal profesional y capacitado para el manejo de las herramientas de trabajo.	1. Insuficientes recursos económicos y tecnológicos.
	2. La oferta y la facilidad de pago de los servicios.	2. Carece de controles y estrategias para recuperar carteras vencidas.
	3. La entidad cuenta con un ambiente laboral bueno para el desarrollo de sus actividades.	3. Falta de compromiso por parte de algunos empleados para el recaudo de las cuentas de cobro.
	4. La empresa cuenta con un software contable.	4. No existe personal capacitado para el recaudo de las cuentas de cobro.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
1. Es el único acueducto que existe en el municipio de Simiti Bolívar.	1. Aumentar el número de afiliados a la cooperativa Coaguasim a través de tarifas bajas de reconexión.	1. Aumentar los recursos económicos y adaptar los sistemas físicos, técnicos y tecnológicos de la administración.
2. Ampliar la cobertura de los servicios.	2. Aprovechar que no existe una competencia fuerte para crear convenios con otras instituciones para así establecerse como una cooperativa sólida.	2. Capacitar al personal encargado para que realicen el seguimiento a los usuarios morosos.
3. Realizar convenios con instituciones municipales y departamentales para la ampliación de la planta.	3. Hacer estudios de los puntos críticos en donde el servicio de acueducto es ineficiente.	3. Establecer estrategias de cobro para la recuperación de cartera.
4. Tendencia al crecimiento.	4. Conservar el buen desempeño de la cooperativa para aumentar la demanda.	4. Realizar estudios que permitan que la empresa pueda crecer en la prestación de servicios.
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1. incremento en los impuestos.	1. Identificar cuáles son las casas que se encuentran deshabitadas para no seguir generando aumento de cartera.	1. Crear alianzas con otras entidades para la recuperación de las deudas pendiente por cobrar.
2. El incremento en la economía hace que los usuarios no realicen los pagos de sus servicios.	2. Mejorar y actualizar la información que se encuentra en la base de datos de la cooperativa.	2. Elaborar e implementar estrategias de cobro a los deudores morosos.
3. Liquidación, cierre o crisis de la cooperativa por problemas financieros.	3. Contratar una persona que se encargue especialmente del área de cartera.	3. Gestionar recursos para disponer de ellos cuando se necesiten.
4. Sequías prolongadas.	4. Realizar charlas a las comunidades para el buen uso del agua.	4. Optimizar mejor el recurso de agua y económico con los que cuenta la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim.

**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

**1.2.1.1 Planteamiento del problema.** Las entidades prestadoras de servicios públicos están siempre en la búsqueda de prestar un buen servicio a la comunidad y para ello se debe tener una buena administración en todas y cada una de las establecidas en la empresa.

Es por esto que la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim, perteneciente al sistema de economía solidaria, sin ánimo de lucro, busca a través de sus servicios de acueducto y aseo contribuir al mejoramiento social, económico y ambiental de la comunidad de Simití, Bolívar.

La falta de cobranza a la comunidad de Simití, Bolívar ha afectado el recaudo de los pagos del servicio que los asociados generan al adquirir estos servicios que Coaguasim presta, ocasionando en la Cooperativa poco ingreso de utilidad y afectando aún más la capacidad de cartera que esta cuenta, debido a esto hoy en día se cuenta con un alto número de usuarios morosos que están pendientes con el pago de sus facturas.

Por otra parte, la Cooperativa de Simití Coaguasim no cuenta con una estrategia que facilite a estos usuarios al pago de sus deudas pendiente, lo que ha conllevado a la Cooperativa a tener poca capacidad de cobro y flujo financiero de sus servicios.

Finalmente, lo que se pretendió fue analizar, conocer, evaluar e implementar estrategias que generen mejoras en el área financiera de la Cooperativa en la cual fui asignado para realizar mi trabajo de grado modalidad pasantías, con el fin de implementar acciones para la mejora de su

cartera, la cual permita prestar un buen servicio a los asociados, afiliados y a la comunidad en general.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

**1.3.1 Objetivo General.** Realizar acompañamiento en los procesos financieros de recuperación de cartera que permita el fortalecimiento de la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim.

**1.3.2 Objetivos específicos.** Identificar el estado actual de la cartera con la que cuenta la Cooperativa de Simití Coaguasim.

Caracterizar el proceso de cartera con la que cuenta la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim.

Plantear estrategias de recuperación de cartera y disminución de cuentas de cobros a la Cooperativa de Simití Coaguasim.

## 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

*Descripción de las actividades*

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos Específicos
Realizar acompañamiento en los procesos financieros en la recuperación de cartera que permita el fortalecimiento de la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim.	Identificar el estado actual de la cartera con la que cuenta la Cooperativa de Simití Coaguasim.	<p>Recopilar y analizar información para determinar el estado actual de la cartera con la que cuenta la cooperativa de Simití Coaguasim.</p> <p>Elaborar un listado que contenga el monto, periodo y el estado de morosidad de los usuarios.</p> <p>Realizar visitas periódicas a estos usuarios.</p>
	Caracterizar el proceso de cartera con la que cuenta la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim.	Crear un formato de caracterización del proceso de cartera en la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim.
	Plantear estrategias de recuperación de cartera y disminución de cuentas de cobros a la Cooperativa de Simití Coaguasim.	<p>Realizar un diagnóstico a través de una encuesta de la situación económica actual a los asociados de la cooperativa de Simití Coaguasim.</p> <p>Crear un listado de estrategias para la recuperación de cartera.</p>

Nota: La tabla presenta las actividades a desarrollar durante la pasantía. **Fuente:** Pasante

Alexander Figueroa Peinado.

## Capítulo 2. Enfoques Referenciales

### 2.1. Enfoque Conceptual

**Planeamiento Financiero.** Según Tropella & Nikbakth (2002, p. 319) es el proceso por lo cual se calcula cuánto de financiamiento es necesario para darse continuidad a las operaciones de una organización y si decide cuánto y cómo la necesidad de fondos será financiada. Se puede suponer que sin un procedimiento confiable para estimar las necesidades de recursos, una organización puede no disponer de recursos suficientes para honrar sus compromisos asumidos, tales como obligaciones y consumos operacionales. (Reisdorfer, 2005)

**Teoría de la Mejora de Proceso.** Teoría de la mejora del proceso: La Teoría del proceso de mejora continua es un concepto, que pretende mejorar los productos, servicios y procesos. Mediante una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora, con la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. (Castillo, 2017)

**Análisis Financiero.** Según Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, (2008) señala lo siguiente: El análisis financiero consiste en estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones (p. 158).

En toda compañía es muy importante hacer análisis financiero, con la finalidad de crear alertas de acuerdo a los intereses de la compañía, para futuras tomas de decisiones. (Salto, 2017)

**Cuentas Incobrables.** Según Blanco Escobar & Gómez Martínez, (1995) “Las cuentas incobrables carecen de valor y no se pueden presentar como activo, además, si no hubo pago, tampoco hubo ingreso, pero la venta se efectuó y la mercancía se entregó”. (p. 34).

Las cuentas incobrables son valores que se pierden con el pasar del tiempo y en donde la empresa empieza a provisionar hasta recuperar la totalidad de la cartera incobrable. (Salto, 2017)

**Liquidez.** Según Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, (2008)

Con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras. (p. 158).

Es muy importante analizar la liquidez de la empresa, para poder identificar con tiempo las alertas de alta y baja liquidez, con la finalidad de contraer obligaciones financieras a futuro. (Salto, 2017)

**Cuentas por Cobrar.** Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las

cuentas por cobrar, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta. (Pérez & María, 2014). (Castillo, 2017)

**Administración de Cartera:** Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente , vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60 , 60 a 90 y más de 90 días. (escolme, 2016)

**Rotación:** Indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman convertirse en efectivo o el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. A menor número de días de rotación, o dicho de otra forma, a mayor rotación, mayor eficiencia. (escolme, 2016)

**Crecimiento ventas vs cuentas x cobrar:** Un mayor aumento en facturación a crédito, conlleva aumento en cartera. Se hace necesario que el indicador no sufra variaciones importantes. Es importante comparar: - Variación de un período a otro (análisis horizontal) - Comparar contra ventas, utilidad operativa y otros. (Análisis vertical). Tenga en cuenta este indicador:  $\text{variación ventas} / \text{variación cartera}$ . (escolme, 2016)

**DOFA.** El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su



evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas. (Talancón, 2012)

**Gestión Administrativa.** Münch, L. (2010),pág. 3. Es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. De acuerdo con Münch, L. (2010) la Gestión Administrativa es la secuencia sistemática de algunos pasos mediante los cuales se regularizan y perfeccionan los capitales de un conjunto social con el que se desea alcanzar un resultado de mayor agilidad, competencia, rendimiento y aptitud para la obtención de las metas. (Velez, 2016)

**Objetivo de la Administración.** Hernández, S y Palafox, H. (2012).p.6. La Administración tiene como objetivo incrementar la eficiencia de todas las organizaciones sociales, esto requiere de un conocimiento profundo, es decir, de cómo se estructuran y funcionan, para que el administrador sea capaz de dirigir las, administrarlas, desarrollarlas y controlarlas. (Velez, 2016)

**Área de Crédito y Cobranza.** Es el área o departamento clave dentro de una organización, antes de realizar una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que cupo

de crédito y a qué plazo venderle y después de la venta el área de cobranza se dedica al proceso de hacer efectiva la percepción del pago en concepto de la compra, ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma las medidas para procurar el pago o antes posible. (Velez, 2016).

**Cartera Vencida.** Según Abazolo, M. (2012). Se conoce como cartera vencida a un monto total de créditos otorgados por una persona física o natural y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. Surge sin el análisis adecuado de las políticas de crédito y de la falta de control de la cartera. Por lo que la cartera vencida es el valor total que se da en crédito a un individuo o cliente que se transforma en un monto que se le otorga en calidad de préstamo pero que está en peligro por encontrarse con retraso, esto lleva a originar iliquidez para el establecimiento que lo otorgó. Este problema se presenta porque no se han aplicado correctamente las estrategias para otorgar el crédito y al insuficiente control de la cartera. (Velez, 2016)

**Recuperación de Cartera.** La recuperación de cartera vencida consiste en la recuperación de todas las cuentas por cobrar de una empresa, estableciendo pasos para realizar la cobranza a través de medios de cobranza que depende del tipo de crédito. (Velez, 2016)

## 2.2. Enfoque Legal

Decreto 4473 de 15/12/2006. Artículo 1. **Reglamento interno del recaudo de cartera** El reglamento interno previsto en el numeral 1 del artículo 2 de la ley 1066 de 2006, deberá ser expedido a través de normatividad de carácter general, en el orden nacional y territorial por los representantes legales de cada entidad. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2006 )

**Artículo 3°.** Facilidades para el pago de las obligaciones a favor de las entidades públicas.

Las entidades públicas definirán en su reglamento de cartera los criterios para el otorgamiento de las facilidades o acuerdos de pago que deberán considerar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Establecimiento del tipo de garantías que se exigirán, que serán las establecidas en el Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario Nacional.

2. Condiciones para el otorgamiento de plazos para el pago, determinación de plazos posibles y de los criterios específicos para su otorgamiento, que en ningún caso superarán los cinco (5) años.

3. Obligatoriedad del establecimiento de cláusulas aceleratorias en caso de incumplimiento.

**Artículo 4°.** Garantías a favor de la entidad pública. Las entidades públicas deberán incluir en su Reglamento Interno de Recaudo de Cartera los parámetros con base en los cuales se exigirán las garantías, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Monto de la obligación.

2. Tipo de acreencia.

3. Criterios objetivos para calificar la capacidad de pago de los deudores. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2006 )

**Ley 1066 de 2006.** Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Artículo 1. Gestión del recaudo de cartera pública. Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público. (Congreso de la República, 2006)

**Artículo 5°.** Facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas. Las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario. (Congreso de la República, 2006)

**Decreto 445 del 2017,** el Ministerio de Hacienda adicionó el Título 6 a la Parte 5 del Libro 2 del decreto único reglamentario del sector Hacienda y Crédito Público (Decreto 1068 del 2015) y reglamentó el parágrafo 4° del artículo 163 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 (Ley 1753 de 2015), sobre la depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional.

La presente normativa tiene como objeto reglamentar la forma en la que las entidades podrán depurar la cartera a su favor cuando sea de imposible recaudo, con el propósito de que sus estados financieros revelen en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial. (Ministerio de Hacienda, 2017)

### **Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo**

Durante el acompañamiento realizado a los procesos financieros de la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim, entidad perteneciente a la economía solidaria, especializada en ofrecer los servicios de acueducto y aseo en este municipio, se llevaron ciertas actividades encaminada a la recuperación de cartera morosa que cuenta la cooperativa, con la finalidad de alcanzar un mejoramiento continuo en esta área de la administración, lo cual permite ofrecer un mejor servicio a los usuarios y la comunidad en general del municipio de Simití Bolívar.

Dentro de las actividades efectuadas, se puede mencionar la elaboración de un formato de caracterización del proceso de cartera, siendo este formato un instrumento importante para la recuperación de las deudas morosas que hoy en día tiene la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim.

Por otra parte, en el proceso de acompañamiento a la entidad, se realizó un estudio para determinar el número total de deudores morosos, se diseñó una base de datos en Excel en donde

se identificaron el número de usuarios morosos y se realizaron visitas periódicas a estos usuarios, con el fin de llevar un mejor control y seguimiento a estas personas que se encuentran pendientes en el pago de sus facturas.

Así mismo, se llevó a cabo un diagnóstico por medio de una encuesta dirigida a estos usuarios, con la finalidad de conocer la situación socioeconómica actual que presenta la comunidad de Simití, en especial estas personas, con el fin de conocer las oportunidades de mejora que se pueden presentar para fortalecer y mejorar los procesos ejecutados en la cooperativa, de tal manera que permita prestar un servicio de calidad de acueducto y aseo.

Finalmente, se puede concluir, que en el proceso de acompañamiento en los procesos financieros a la cooperativa de Simití Coaguasim, se cumplieron con los objetivos trazados, es decir, se realizó la caracterización del proceso de cartera de la Cooperativa de Simití Coaguasim, la cual fue fundamental para llevar un mejor control de todas las actividades operativas que a diario se llevan a cabo; de igual manera se identificó el número total de deudores morosos y la situación actual de la cartera, el cual permite tener un mayor conocimiento de cómo está la entidad con respecto a estos usuarios morosos; y por último se propusieron estrategias de recuperación de cartera y disminución de cuentas de cobro, mediante la realización de un diagnóstico a través de una encuesta y un listado que estrategia que permitieron el recaudo de estas cuentas de cobros.

A continuación se dio a conocer la presentación de resultado de estos objetivos propuestos.

En el proceso de acompañamiento llevado a cabo en la Cooperativa de Simiti Cooaguasim, se trazaron ciertos objetivos, orientados al mejoramiento financiero de la empresa, mediante el fortalecimiento de los procesos y actividades realizadas, el resultado del cumplimiento de dichos objetivos se presenta a continuación:

### **3.1 Identificación de deudores morosos y el estado actual de la cartera de la cooperativa de Simiti Cooaguasim.**

Al iniciar el proceso de pasantías, fue necesario conocer la información de la empresa obtenido a través del sistema contable INTEGRIN PREMIUM, mostrando así la situación actual de la empresa como a continuación se describe:

**3.1.1 Información recopilada y analizada para determinar el estado actual de la cooperativa.** Hay muchas maneras de recopilar información en un estudio, el método elegido fueron en primera medida, la observación, el dialogo con la asistente administrativa y de nómina, un diagnóstico inicial mediante un comprensible análisis de la estructura contable y financiera, tomando como punto de partida los procedimientos del área de nómina y la información financiera brindada por el software contable INTEGRIN PREMIUM.

El análisis es fundamental para evaluar la situación y desempeño económico y financiero real de la empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarla, en esta actividad donde se analizó la información de la cooperativa se determinó aplicar actividades de mejoramiento continuo para la recuperación de cartera que ocasionan los usuarios por la falta de

pago de factura, como herramienta clave, aplicar un seguimiento de gestión y control a los usuarios morosos que sirva a la empresa mejorar.

1. Observaciones: se observó que la Cooperativa de Simití Coaguasim no hacia la debida gestión de los cobros a los usuarios morosos, ya que no realizaba el debido control de seguimiento hasta el reconocimiento económico de estos usuarios.
2. Dialogo con la asistente administrativa y de nómina: se pudo evidenciar a través de un dialogo con la asistente administrativa y de nómina que no se lleva un control adecuado a los procesos de recuperación de cartera, lo que conlleva a un aumento de la cuenta DEUDORES en los estados financieros de la empresa, además esta persona manifiesta que se han enviado a cobrar pero no se tiene ninguna respuesta por parte de estos usuarios.
3. Diagnóstico inicial mediante un análisis de la estructura contable y financiera: al observar los estados financieros de la entidad se logró evidenciar que la empresa cuenta con un sistema financiera adecuado y que genera importantes excedente para la misma, sin embargo la entidad carece de gestión de cartera lo que es en general su dificultad, al no existir un seguimiento continuo en la recuperación de cartera que ocasionan los usuarios morosos es impredecible realizar una evaluación que permita generar un diagnostico en el que se identifique y se controlen las posibles fallas que se presentan.



Al tratar de comprender la situación que presenta la cooperativa se hace indispensable conocer un reporte de cartera en el que permita en todo momento saber cuáles son los diferentes usuarios que se encuentran en mora, el respectivo valor que adeudan y el tiempo en mora.

Se identificó que la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim presenta grandes dificultades en gestión de cartera, debido a la falta de estrategia por parte del área de control interno a la hora de gestionar las cuentas de cobro de los servicios de acueducto y aseo a los usuarios morosos.

Se pudo comprobar que el estado deplorable de cartera se debía en mayor parte a la falta de gestión por parte de la administración y no por la falta de compromiso de los usuarios en cumplir sus obligaciones con la entidad en pagar estos servicios.

### **3.1.2 Listado que contiene el monto, periodo y el estado de morosidad de los usuarios.**

En vista de que gran parte de la cartera vencida que tiene la cooperativa de Simití Coaguasim se debe más a la poca gestión por parte de la administración para realizar de manera oportuna el cobro, que falta de compromiso del cliente a la hora de pagar, fueron implementadas algunas medidas con el objeto de mejorar la cartera, no solo para recuperar una parte de esta, sino también para generar un compromiso por parte de todo el personal de la empresa en velar por mejorar continuamente en aspectos relacionados. (Ver Apéndice A.)

Siempre que sean facturados los servicios a los usuario se debe agregar la información correspondiente a una base de datos, donde permita visualizar los datos pertinentes de la

operación, estos incluye el número de la factura, el nombre del usuario, el valor a pagar y la fecha en la que el usuario debe pagar su factura.

Una vez la factura sea entregada al usuario, se hace gestión para que sea cancelada en el plazo pactado por la entidad. Pasado el plazo para pagar se procede a realizar unas etapas persuasivas las cuales están divididas en actividades como: notificación a los usuarios que se encuentran hasta con dos periodos en mora en el pago de sus servicios prestado por la cooperativa y suspensión y corte del servicio a los usuarios que se encuentra con más de dos periodos en mora.

Para facilitar la recuperación de cartera, se realizó una base de datos en Excel el cual contiene un listado de todos los usuarios que se encontraban en mora, donde de manera organizada se detallan el nombre del usuario, el número de periodo que adeuda, el valor de la factura y el estado de morosidad del mismo, sumando un listado total de 252 usuarios deudores. Esta información se verifico con el sistema contable INTEGRIN PREMIUM y se revisó detenidamente con la asistente administrativa y de nómina.

**3.1.3 Visitas periódicas a los usuarios morosos.** Al comprender la difícil situación que presenta la entidad, fueron implementadas algunas medidas con el objetivo de recuperar la cartera con la que cuenta la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim, es por ello que se hizo necesario aplicar esta actividad dentro del marco de los objetivos propuestos, para iniciar la ejecución de los cobros de los 252 usuarios una vez identificados, donde de manera organizada se realizaron las visitas a estas personas, estas visitas se realizaron según el

número de periodo que adeudaba cada usuario el cual estaban clasificados por números de periodos en la bases de datos de Excel realizada por el pasante, se visitaban y posteriormente a eso se le hacia el aviso para que se acercaran a la oficina de la cooperativa para que de manera personal hablaran con el gerente de la empresa y con ello llegar a un acuerdo con respecto al valor que adeudaban en la factura, esta fue una actividad conjunta realizada con el gerente, la asistente administrativa y de nómina y el pasante, con el fin de generar un compromiso en velar por mejorar continuamente el estado en el que se encuentra la cartera. (Ver Apéndice B.)

### **3.2 Caracterizar el proceso de cartera con la que cuenta la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim.**

En el proceso de acompañamiento en los procesos financieros de la cooperativa, se pudo notar, que a pesar de ser la única cooperativa de economía solidaria dedicada a ofrecer los servicios de acueducto y aseo en el municipio de Simití y de tener una amplia trayectoria en la prestación de estos servicios, no contaba con un formato que caracterizara el proceso de cartera de la Cooperativa, el cual brindara información sobre los procesos que se estuviesen llevando a cabo para el recaudo de la cartera. Por lo anterior, se hizo necesario diseñar un formato de caracterización de cartera el cual ofrece un apoyo a la organización, pues favorece las estrategias implementadas para aumentar la eficiencia en las actividades realizadas. (Ver Apéndice C.)

Debido a lo antes mencionado, se realizó un formato de caracterización de proceso de cartera en la empresa, conformado en primera instancia por una información general, los cuales

definen las descripciones del procesos como son: suspensión y corte del servicio, notificación a los usuarios que se encuentran en mora, visitas de campo e inspección entre otras.

Igualmente, define los diferentes recursos que se deben tener y el procedimiento que se debe llevar para cada actividad, brindándole a la cooperativa una mayor eficiencia en la recuperación de cartera y en las actividades diarias que se llevan a cabo en la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim.

### **3.3 Estrategias de recuperación de cartera y disminución de deudas pendientes a la cooperativa de Simití Coaguasim.**

**3.3.1 Diagnóstico de la situación económica actual a los asociados de la Cooperativa de Simití Coaguasim.** En el acompañamiento a los procesos financieros realizados a la Cooperativa de Simití Coaguasim, se notó la necesidad de realizar un diagnóstico de la situación económica actual a los afiliados que se encuentran en mora en el pago de sus servicios, para conocer con certeza la percepción que estos tienen acerca a la falta de pago a los servicios de acueducto y aseo que la empresa ofrece; es decir, saber qué es lo que los asociados piensan u opinan acerca del porque se encuentran en estado de morosidad y del servicio ofrecido por la entidad. Esto se hizo necesario debido a que la cooperativa no realiza constantemente evaluación del servicio, por lo cual es casi nula la idea de encaminarse al mejoramiento continuo y a la recuperación de cartera de la misma.

Debido a lo antes mencionado, se realizó una evaluación de la situación económica actual que presentan los asociados morosos, mediante el uso de una encuesta dirigida a los mismos,

para conocer la situación económica actual que estos presentan. Dicha encuesta está conformada por una serie de preguntas en primer lugar de carácter general y del servicio con la finalidad de brindar información a la empresa acerca del tiempo que tiene el asociado de estar vinculado a la cooperativa, el tipo de extracto socioeconómico al que pertenece, el salario actual promedio y la actividad económica de sus asociados.

Igualmente, puntualiza la opinión de los asociados acerca del servicio de acueducto y aseo ofrecido por la entidad, lo cual permite tener certeza del servicio brindado. Asimismo, en la encuesta se encuentra descrita la opinión acerca de las estrategias de cobro que ha implementado la cooperativa, es decir, conocer su dictamen acerca de las formas de pago que tiene los asociados morosos, respecto a las deudas pendientes. (Ver Apéndice D.)

Además, al tener el instrumento de recolección de la información (encuesta), el cual se aplicó a 152 asociados de Coaguasim, debido a que al emplear la fórmula para la población finita, la cual es de 252 usuarios morosos, este fue el número que dictamino dicho procedimiento. Por tal motivo, se decidió realizar la encuesta a estos usuarios en su respectiva residencia, con el objetivo de brindarle la oportunidad de responder con sinceridad, seguridad y confianza, es decir, si se le realiza la aplicación de la encuesta en las instalaciones de la entidad, estas personas iban a responder bajo presión, por lo cual su opinión no sería sincera. (Apéndice E.)

Seguidamente, se procedió a tabular y a analizar los datos recolectados mediante el análisis cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de comprender por medio de indicadores y de manera descrita, la opinión o la percepción de estos usuarios, para tenerlo como base en la toma de

decisiones para la recuperación de cartera y para el mejoramiento continuo de la entidad. (Ver Apéndice F.)

**3.3.2 Listado de estrategias para la recuperación de cartera ocasionado por los usuarios morosos.** Para iniciar el proceso de recuperación de cartera en la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim fue necesario en primera medida:

1. Aplicar sistemas de cobro que permitieran influir de una u otra manera en el pago del servicio: como primer sistema de cobro se optó por oficios en físico haciéndolos llegar a cada uno de los usuarios que se encuentran en mora indicándole el monto y el número de periodos de la deuda, como segundo sistema de cobro se implementó las visitas periódicas a estos usuarios el cual permitía informarle al usuario acerca de la deuda pendiente.
2. Realizar un seguimiento continuo a los usuarios que se encuentra en mora con la entidad, mediante inspecciones de tal manera que incentive a estos usuarios al pago de la deuda y mejore al recaudo de cartera.
3. Establecer canales internos de comunicación a través de la creación de un equipo de trabajo que se reúna por lo menos una vez a la semana para tratar temas relacionados con la recuperación de cartera y determinar posibles soluciones.
4. Enviar oficios de forma física a cada uno de los usuarios morosos, donde se informe el monto de la deuda que se tienen con respecto al servicio que le ofrece la Cooperativa.

5. Revisar mensualmente la base de datos en donde se lleva el listado de los usuarios que se encuentran en mora, con el fin de determinar si ha disminuido el número de usuarios morosos.

6. Pactar con los usuarios las diferentes formas de pago como: abono a la deuda, descuento por pronto pago y tarifas de descuento de tal manera que el usuario pueda establecer un compromiso financiero con la empresa.

## Capítulo 4. Diagnostico Final

La ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM es un Organismo Cooperativo, especializado en ofrecer los servicios de acueducto y aseo, de primer grado, perteneciente al sistema de la economía solidaria, sin ánimo de lucro. Esta Cooperativa tiene más de 12 años de estar ofreciendo los servicios de acueducto y aseo en el municipio de Simití Bolívar. La empresa posee un total de (26) empleados dedicados a ejecutar sus actividades diarias para alcanzar los objetivos trazados por la entidad.

En el acompañamiento que se realizó a los procesos financieros de la Cooperativa, se pudo notar primeramente que a pesar de todo el tiempo de estar en el mercado, no contaba con una información organizada del estado actual de la cartera, lo que impedía aún más el recaudo de estas cuentas de cobro. Además, se notó que la empresa no llevaba un listado organizado de los usuarios que se encontraban en mora el cual contemplara el monto, periodo y el estado de morosidad de la deuda, lo que impedía la realización de las visitas periódicas a los 252 usuarios morosos. En síntesis, se pudo mencionar que la Cooperativa de Simití Coaguasim, por medio del acompañamiento realizado, posee en primer lugar una información actualizada del estado actual de la cartera, un listado actualizado del monto, periodo y estado actual de la deuda, debido a que se modificaba constantemente con el acompañamiento, información y verificación con empleados de la entidad.

De igual manera, el aporte realizado durante el periodo de las pasantías en la Cooperativa COOAGUASIM, ha sido de gran importancia puesto que la empresa cuenta con una



problemática en la recuperación de cartera debido a las deudas pendientes que tiene algunos usuarios, las cuales se van acumulando con el transcurrir de los meses; Por lo anterior se implementó estrategias que ayudaron a la empresa a recuperar la cartera con las actividades planteadas en el cronograma, como resultado final se estableció también un formato de caracterización de cartera el cual brindó información sobre cada uno de los procesos y actividades que se llevan a cabo para recuperar la cartera de una manera más eficiente y oportuna.

En consecuencia se puede afirmar que la Cooperativa COOAGUASIM hoy en día cuenta con un formato de caracterización de proceso de cartera, el cual permite tomar decisiones de una manera más eficiente.

Asimismo, se desarrolló una encuesta a los usuarios que se encuentran en mora para conocer a través de ella la situación socioeconómica por la que pasan estos usuarios, de igual manera se desarrolló un listado de estrategias que ayudo a mejorar el recaudo de las cuentas de cobro y maximizara aún más recaudo de la cartera.

Basado a lo anterior, se puede afirmar que la Cooperativa conoce la apreciación que tiene estos usuarios frente a la situación económica que presentan, debido a la evaluación que se les realizó por medio de la encuesta aplicada a una parte significativa de la población, la cual fue seleccionada por medio de una muestra. Dicha encuesta permitió a los asociados interrogados brindar su opinión acerca de los servicios ofrecidos por la entidad, de su actividad económica y demás aspectos relacionados con su situación económica.

En conclusión, se puede afirmar que COOAGUASIM ha realizado actividades para lograr maximizar la recuperación de cartera a través de mejores tomas de decisiones, permitiendo enfocar las operaciones hacia las estrategias más rentables en recuperación de cartera.

## Capítulo 5. Conclusiones

En el trabajo realizado en la dependencia financiera de la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim, fue satisfactorio debido a que se desarrollaron actividades según el plan de trabajo establecido para dicha pasantías, logrando de esta manera en primer lugar identificar aquellas deudas pendiente de cobro que cuenta la Cooperativa de COOAGUASIM, el cual era la base o esencia para realizar procesos de cobros a estos usuarios de una manera más efectiva.

Por otro lado, se logró realizar un formato de caracterización del proceso de cartera para la Cooperativa, el cual es una herramienta muy importante e indispensable con la que no contaba esta entidad para el mejoramiento del recaudo de las deudas pendientes, puesto que con este formato permite a la empresa llevar un control sobre las operaciones o actividades que se llevan a cabo para el incremento de la cartera.

Asimismo, en el proceso de acompañamiento se propusieron e implementaron estrategias que permitieron una recuperación de cartera para la administración pública Cooperativa de Simití Coaguasim, en los cuales se realizó un diagnóstico por medio de una encuesta dirigida a los usuarios morosos para conocer la situación económica actual, esto se logró visitando a los usuarios en sus residencias para saber con exactitud la percepción que estos tienen hacia la institución y hacia la situación económica que presentan. Debido a esto, se presentó los resultados obtenidos a la gerencia, con el objetivo de informarle la opinión o percepción que estos

usuarios tienen acerca de su situación económica y de los servicios ofrecidos por la entidad. Por último se planteó un listado de estrategias que ayudaron de una u otra manera a mejorar la cartera de la Cooperativa.

## Recomendaciones

Se le recomienda a la Cooperativa COOAGUASIM realizar un análisis periódico de cartera el cual le permita tener claridad del registro que se efectúa diariamente, mostrando así la situación actual y trayectoria de cada deudor. Además para que actúen y realicen periódicamente las visitas a estos usuarios de una manera más efectiva.

Se sugirió continuar con la implementación de gestión de cartera y con el formato de caracterización de cartera para lograr que las obligaciones de cada deudor con la empresa sean canceladas en un corto plazo.

Aplicar constantemente encuestas de satisfacción en la prestación del servicio, para hacer los posibles correctivos del mismo, de tal forma que se evalúen las opiniones e inquietudes sobre las formas de pago, las no cancelaciones y los acuerdos pactados por la empresa y el usuario.

Finalmente, continuar con aplicación de estrategias en la recuperación de cartera para poder maximizar los excedentes de la cooperativa, buscando atender y tener mayor acercamiento con todos los clientes registrados en la cartera.

## Referencias

Aguas de Bolívar S.A E.S.P. (16 de Octubre de 2012). Aguas de Bolívar S.A E.S.P. Obtenido de [http://www.aguasdebolivar.com.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=137](http://www.aguasdebolivar.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=137)

Alcaldia Mayor de Bogotá. (15 de 12 de 2006 ). Decreto 4473. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22438>

Castillo, F. A. (2017). PLAN DE MEJORAMIENTO PARA CONTROL DE CARTERA VENCIDA DE BIMBO DE. Obtenido de [http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5344/UVD-TGF\\_LeonCastilloFelipe\\_2017.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/5344/UVD-TGF_LeonCastilloFelipe_2017.pdf?sequence=1)

Congreso de la República. (2006). Ley 1066. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1066\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1066_2006.html)

Cooperativa de Simití COOAGUASIM, 2015. (2015). Historia de COOAGUASIM. Simití, Bolívar.

escolme. (2016). ADMINISTRACION DE CARTERA. Obtenido de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u3.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf)

Ministerio de Hacienda. (2017). Decreto 445. Obtenido de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20445%20DEL%2016%20DE%20MARZO%20DE%202017.pdf>

Reisdorfer, V. K. (2005). PLANEAMIENTO FINANCIERO: SU IMPORTANCIA Y  
CONTRIBUCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS COOPERATIVAS.

Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935462004.pdf>

Salto, J. E. (26 de 09 de 2017). CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA  
LIQUIDEZ. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>

Talancón, H. P. (JUNIO de 2012). LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO  
Y DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN DIVERSAS  
ORGANIZACIONES. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Velez, S. M. (2016). “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE ALMACENES CREDIGAM  
S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”. Obtenido de  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1482/1/T-ULVR-1490.pdf>

# Apéndice



## Apéndice A. LISTADO DE USUARIOS MOROSOS

### USUARIOS CON 100 HASTA 190 PERIODOS DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE SUS FACTURA.

NOMBRE	PERIODO	VALOR FACTURA	VALOR SALDO	ESTADO
LOPEZ INES	146	1632200	1632200	SUSPENDIDO
PEINADO ARMANDO	146	1019000	1019000	SUSPENDIDO
TORRES LUIS ALFREDO	136	1607200	1607200	SUSPENDIDO
GIL DANIS	146	1562900	1562900	SUSPENDIDO
NIZ EUSEBIO	142	1516300	1516300	SUSPENDIDO
PONTON HERNANEZ	146	1100200	1100200	SUSPENDIDO
MORALES SURMAY NORELIA	105	1063500	1063500	SUSPENDIDO
ARAUJO HERNAN GUSTINA	143	1248800	1248800	SUSPENDIDO
QUINTERO MARYURIS	125	1471900	1471900	SUSPENDIDO
GUSMAN NELSON	104	867500	867500	SUSPENDIDO
MENDOZA TOLOZA ANATILDE	105	1101600	1101600	SUSPENDIDO
PACHECO LUIS	145	1559400	1559400	SUSPENDIDO
PACHECO RICARDO	142	734400	734400	SUSPENDIDO
RIOS EDITH	141	273400	273400	SUSPENDIDO
OROZCO MARIA	107	1363800	1363800	SUSPENDIDO
AREVALO ETELVINA	141	951800	951800	SUSPENDIDO
VARGAS ALIRIO	133	1437100	1437100	SUSPENDIDO
AREVALO BONIFACIO	140	49800	49800	SUSPENDIDO
RIOS CONTRERAS USTORGIO	137	51000	30000	SUSPENDIDO
DIAZ VANESA	129	1419300	1419300	SUSPENDIDO
SURMAY YUSLIDIS	109	455300	455300	SUSPENDIDO
BARBA MUÑOZ BENIGNO	146	907000	907000	SUSPENDIDO
MENDOZA SAAVEDRA JUSTO	112	505000	355000	SUSPENDIDO
GUERRERO PEREZ ELIGIO	146	1797700	1797700	SUSPENDIDO
DELGADO APARICIO NENRRY	146	2055500	2055500	SUSPENDIDO
GIL BERENA	104	1563300	1563300	SUSPENDIDO
GUSMAN MARY LUZ	102	2473200	2473200	SUSPENDIDO

**USUARIOS CON 10 HASTA 99 PERIODOS DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE SUS  
FACTURA.**

<b>NOMBRE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>VALOR FACTURA</b>	<b>VALOR SALDO</b>	<b>ESTADO</b>
PUELLO CONTRERAS ESTHER	14	172300	172300	SUSPENDIDO
GOMEZ BASTIDA HONORIO	26	295000	295000	SUSPENDIDO
FIGUEROA MENDOZA JUSTO	37	190200	190200	SUSPENDIDO
PALLARES FRANCIA	99	1012300	1012300	SUSPENDIDO
EDGAR MIER TORRES	24	265500	265500	SUSPENDIDO
AGUSTINA MORENO	49	34700	34700	SUSPENDIDO
LOBO ELISENIA	24	114900	114900	SUSPENDIDO
MAURELLO YOLANDA	43	429300	429300	SUSPENDIDO
BASTIDA PEREZ LADYS	64	368900	368900	SUSPENDIDO
CUELLAR RAMIREZ DIGNO	13	59800	59800	SUSPENDIDO
SURMAY DARIS	27	367900	347900	SUSPENDIDO
ACEVEDO GUTIERRES	18	27500	27500	SUSPENDIDO
SURMAY BLANCA	51	485800	485800	SUSPENDIDO
AREVALO ANTONIO	46	112200	112200	SUSPENDIDO
CARRILLO M. LEOVIGILDO	64	375100	375100	SUSPENDIDO
NIZ DIAZ ARMANDO	34	409600	409600	SUSPENDIDO
BALDOVINO GOMEZ YOMAIRA	19	81900	81900	SUSPENDIDO
SAN MARTIN JULIO ELIECER	58	683700	683700	SUSPENDIDO
IGLESIAS SAMUEL SEGUNDO	12	55900	55900	SUSPENDIDO
PALLARES WILLBERTO	50	558500	558500	SUSPENDIDO
CHAVEZ FELIX ANTONIO	19	81200	81200	SUSPENDIDO
RENDO CAMILO	13	150200	150200	SUSPENDIDO
IGLESIAS ROBERTO	10	202100	202100	SUSPENDIDO
NIZ RAMOS EVER	25	285400	285400	SUSPENDIDO
ILSE MUÑOZ	85	318000	318000	SUSPENDIDO
SULUAGA EDWIN	26	118800	118800	SUSPENDIDO
GIL TORRES ADOLFO	34	379400	379400	SUSPENDIDO
GUZMAN GUERRERO JAQUELINE	32	51100	51100	SUSPENDIDO

CHAVEZ MOLINA JAVIER	60	152300	152300	SUSPENDIDO
GUERRERO MARIA ELENA	32	153900	153900	SUSPENDIDO
LOPEZ ANAUDYS	37	214600	214600	SUSPENDIDO
LOPEZ CONTRERAS DANIEL	41	287200	287200	SUSPENDIDO
JULIO TORRES ALVERTO	14	61800	61800	SUSPENDIDO
BARRAGAN GRIMALDIS	46	508600	508600	SUSPENDIDO
PEREZ HITUL	47	34100	34100	SUSPENDIDO
CAMPOS MARITHZA TORRES LOPEZ	20	227800	227800	SUSPENDIDO
ANDERSON	42	470500	470500	SUSPENDIDO
RODRIGUEZ YURIS	41	446300	446300	SUSPENDIDO
BARRAGAN LOPEZ GEINYS	49	295500	295500	SUSPENDIDO
GARCIA EISLIN	49	555600	555600	SUSPENDIDO
AVILA GUSTAVO	42	152200	152200	SUSPENDIDO
HERNANDEZ YOLEIDIS	18	212800	212800	SUSPENDIDO
MOSCOTE MUÑOZ YOLANDA	27	213500	213500	SUSPENDIDO
ROJAS ZUBEITA FLOR MARINA	24	275400	275400	SUSPENDIDO
ROLON VIVANCO ROSA	32	189200	189200	SUSPENDIDO
VERA YONI	20	20300	20300	SUSPENDIDO
MENDOZA LUZ MARINA	56	638600	638600	SUSPENDIDO
CASTAÑEDA NIDIA	16	280900	280900	SUSPENDIDO
CUELLAR LINDON	36	391200	391200	SUSPENDIDO
PAYARES RANFI	37	429100	429100	SUSPENDIDO
URUETA BERTILDA	22	29200	29200	SUSPENDIDO
IGLESIAS LUZ	22	255900	255900	SUSPENDIDO
ORTIZ ARIZA NORIS	34	402100	402100	SUSPENDIDO
CUELLAR YUDIS	34	379400	379400	SUSPENDIDO
LOBO AREVALO NEIL	32	351300	351300	SUSPENDIDO
DURAN ACEVEDO MARCO	27	333400	333400	SUSPENDIDO
JIMENEZ PEÑA MARIA	27	333400	333400	SUSPENDIDO
TRESPALACIO RAFAEL	27	305600	305600	SUSPENDIDO
ALFARO AREVALO SANDRA	19	228400	228400	SUSPENDIDO
SURMAY DORIS	21	239600	239600	SUSPENDIDO
PEINADO IGLESIAS DONALDO	13	123900	123900	SUSPENDIDO

AGUDELO RINCON ANSELMO	11	470200	470200	SUSPENDIDO
AREVALO RIOS DAVINSON	11	297200	297200	SUSPENDIDO
TOLOZA ARAUJO EDGAR	10	127000	127000	SUSPENDIDO
BETANCOURT JUAN	47	347300	347300	SUSPENDIDO
DIAZ MENDOZA MARCELINO	24	253500	253500	SUSPENDIDO
GUERRERO ALVAR LUIS	17	151600	151600	SUSPENDIDO
GUERRERO LUIS	16	46900	46900	SUSPENDIDO
NIZ RINCO NATIVIDAD	19	189400	189400	SUSPENDIDO
FIGUEROA TORRES ELSA	35	95200	95200	SUSPENDIDO
IGLESIAS OROZCO JULIO	41	420500	420500	SUSPENDIDO
NIZ RINCON BARBARA	41	2247700	2247700	SUSPENDIDO
ARENA ESTRADA AMERICO	13	345100	345100	SUSPENDIDO
CARDENAS YANETH	99	2020700	2020700	SUSPENDIDO
MENDOZA TORRES DILIA	33	476600	476600	SUSPENDIDO
PALACIO CUELLAR VILMA	11	271800	271800	SUSPENDIDO
AVILA AREVALO FELIX	27	302600	302600	SUSPENDIDO

**USUARIOS CON 5, 6, 7, 8 Y 9 PERIODOS DE MOROCIDAD EN EL PAGO DE SUS  
FACTURA.**

<b>NOMBRE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>VALOR FACTURA</b>	<b>VALOR SALDO</b>	<b>ESTADO</b>
VASQUEZ ELIS	5	27800	27800	ACTIVO
PINZON PLINIO	5	66800	66800	ACTIVO
DIAZ NORIS	5	59600	59600	ACTIVO
TORRES NIZ ALIRIO	5	90000	90000	SUSPENDIDO
RODRIGUEZ TORRES RODRIGO	5	169600	169600	SUSPENDIDO
LOPEZ GIL RAMON	5	34000	34000	ACTIVO
MENDOZA AREVALO EIDER	5	132400	132400	SUSPENDIDO
VIVERO	5	1508400	1508400	SUSPENDIDO

CARBALLIDO LUIS CARLOS	6	78500	78500	ACTIVO
LOPEZ CONTRERAS CARLOS	6	103600	103600	SUSPENDIDO
PAYARES Terman	6	65800	65800	ACTIVO
HERNANDEZ LOPEZ ELISA	6	48500	48500	ACTIVO
RODRIGUEZ MIGUEL	6	57200	57200	ACTIVO
IGLESIAS REMBERTO	6	78500	78500	ACTIVO
IGLESIAS SAAVEDRA SAMUEL	6	236400	236400	SUSPENDIDO
LOPEZ CUELLAR EUFEMIA	6	173200	173200	SUSPENDIDO
ESPINEL ANA FRANCISCA	6	156000	156000	SUSPENDIDO
ESPINEL HERNANDEZ	7	121700	121700	SUSPENDIDO
LOPEZ HERNANDEZ YOVANNIS	7	61100	61100	ACTIVO
URUETA SOFIA	7	87300	87300	ACTIVO
SURMAY SABAS	7	19600	19600	ACTIVO
BASTIDAS ANA FELICIA	7	36000	36000	ACTIVO
ARENA VALDERRAMA	7	63100	63100	ACTIVO
PALACIO DE JUSTICIA	7	431100	431100	SUSPENDIDO
URIBE FLOR	8	39800	39800	ACTIVO
RIOS MENDOZA TARCILIA	8	76200	76200	ACTIVO
PONTON MENDOZA AUDIN	8	88500	88500	ACTIVO
URUETA BERTILDA	8	90100	90100	ACTIVO
IGLESIAS CUEL ARGENIDA	9	103300	103300	SUSPENDIDO
AREVALO JOSE FRANCISCO	9	97700	97700	ACTIVO
GELVES TRESPALACIO PEDRO	9	66100	66100	ACTIVO
RAMOS MARIA ELENA	9	173600	173600	SUSPENDIDO
TAMARA YONIS	9	92900	92900	ACTIVO
IGLESIAS MENDOZA ELIA	9	235200	235200	SUSPENDIDO
SAAVEDRA ARAUJO JULIO	9	24500	24500	SUSPENDIDO
KIOSKO HOSPITAL TERESA	9	58300	58300	ACTIVO

**USUARIOS CON 4 PERIODOS DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE SUS FACTURA.**

<b>NOMBRE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>VALOR FACTURA</b>	<b>VALOR SALDO</b>	<b>ESTADO</b>
GUERRERO RINCON ARGELIO	4	46900	46900	ACTIVO
MIER GUERRERO PABLO	4	26100	26100	ACTIVO
MIER FRANCISCO	4	5000	5000	ACTIVO
PONTON GUERRERO CARLOS	4	78700	78700	ACTIVO
PACHECO LIDIS	4	14100	14100	SUSPENDIDO
HERNANDEZ CESAR	4	17600	17600	ACTIVO
PAYARES TRESPALACIOS	4	36200	36200	ACTIVO
GONZALES BADILLO MARIA	4	51400	51400	ACTIVO
GIL MENESES EUDES	4	14700	14700	ACTIVO
GIL ESTRADA JAIME	4	21000	21000	ACTIVO
FIGUEROA TORRES MARIA	4	17600	17600	ACTIVO
IGLESIAS PUELLO MIS	4	69400	69400	ACTIVO
BERMUDES JAIMES	4	61600	61600	ACTIVO
VASQUEZ LUZ DELLYS	4	77300	77300	ACTIVO
HERNANDEZ ALBERTO	4	77400	77400	ACTIVO
HERNANDEZ ESPERANZA	4	34900	34900	SUSPENDIDO
CONTRERAS JEFERSON	4	55300	55300	ACTIVO
GONZALES TORRES	4	39300	39300	ACTIVO
MARTINEZ POLO GENARO	4	200000	200000	SUSPENDIDO
ACEVEDO SUARES GABRIEL	4	7100	7100	ACTIVO
TORRES MEJIA YUDIS ISABEL	4	32000	32000	ACTIVO
CAÑAS EZEQUIELA	4	7100	7100	ACTIVO
GIL ESGUERRA MELCHOR	4	82800	82800	ACTIVO
AREVALO PACHECO EDINSON	4	264700	264700	SUSPENDIDO
CASA CULTURA RAFAEL NUÑEZ	4	257000	257000	SUSPENDIDO
BIBLIOTECA MUNICIPAL	4	194500	194500	SUSPENDIDO

**USUARIOS CON 3 PERIODOS DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE SUS FACTURA.**

<b>NOMBRE</b>	<b>PERIODO</b>	<b>VALOR FACTURA</b>	<b>VALOR SALDO</b>	<b>ESTADO</b>
MENESES JULIANA	3	14000	14000	ACTIVO
TOLOZA IGLESIA S DILIA	3	20300	20300	ACTIVO
IGLESIA VASQUEZ ARIEL	3	41000	41000	ACTIVO
ORTIZ SILVA SEBASTIAN	3	15500	15500	ACTIVO
PEINADO JUAN BAUTISTA	3	20000	20000	ACTIVO
MURILLO GUERRERO BETTY	3	35400	35400	ACTIVO
PAYARES MORENO DOIGENES	3	61300	61300	ACTIVO
JIMENES CALDERON ABELINO	3	25800	25800	ACTIVO
NOVA DAVID	3	41000	41000	ACTIVO
PONTON SERRANO CARLOS	3	27500	27500	ACTIVO
AVILA BRACHE ILSEN MARIA	3	23400	23400	ACTIVO
OSCAR HERNANDEZ	3	33800	33800	ACTIVO
PEINADO MARIA	3	33300	33300	ACTIVO
LOPEZ ALCO CER ALEXIS	3	43400	43400	ACTIVO
ALAUTERIO CHAVEZ	3	9400	9400	SUSPENDIDO
MENESES LOPEZ SAMUEL	3	2600	2600	ACTIVO
LOBO AREVALO LUDIS	3	22400	22400	ACTIVO
CADAVID NORELIA	3	33900	33900	ACTIVO
LOPEZ ARIZA MARIELA CLAUDIA	3	40300	40300	ACTIVO
MENDOZA NIZ DIOCELINA	3	44300	44300	ACTIVO
GUZMAN MEJIA SANDRA	3	59400	59400	ACTIVO
ARENAS ESTRADA SEGUNDO	3	57900	57900	ACTIVO
DIAZ ARENAS ELOY	3	5600	5600	ACTIVO
MENDOZA SAAVEDRA JUSTO	3	42600	42600	ACTIVO
TRIANA PEDRO ANTONIO	3	71800	71800	ACTIVO
VALDERRAMA HERMANOS	3	67400	67400	ACTIVO
ARIZA LOPEZ ARGICITO	3	65500	65500	ACTIVO
AVILA AREVALO FELIX	3	25100	25100	ACTIVO
GRACIA GARCIA GRABIEL	3	32600	32600	ACTIVO
LUNA RICARDO ANTONIO	3	70600	70600	ACTIVO
	3	26000	26000	ACTIVO

ARIZA LOPEZ ARGICITO	3	4200	4200	ACTIVO
VERA NELYS	3	400200	400200	ACTIVO
LOPEZ VASQUEZ ISMAEL	3	329300	329300	ACTIVO




**Apéndice B. VISITAS A LOS USUARIOS MOROSOS**



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

## Apéndice C. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CARTERA.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA		TIPO DE FORMATO
	Fecha de elaboración:	Fecha de modificación:	Caracterización de cartera Creado por: Alexander Figueroa


### 1. Información general

Identificación del proceso	
<b>Nombre del proceso:</b> recuperación de cartera	<b>Tipología:</b> Misional
<b>Responsable o líder del proceso:</b>	
<b>Objetivo del proceso:</b> aumentar la eficiencia del recaudo y disminución de la cartera.	

### Descripción del proceso

En el proceso cartera, se tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegalidad, para esto se hace necesario acudir a las etapas persuasivas las cuales esta divididas en actividades como: suspensión del servicio, corte del servicio, notificación a los usuarios morosos, visitas de campo e inspección, evaluar y hacer seguimiento a las actividades realizadas con el fin de plantear alternativas de mejoramiento continuo.

Recursos		Procedimiento
Humano	Tecnólogo y auxiliar administrativo	Realizar acuerdos de pagos, detección de fraudes e ilegalidad, ejecución de suspensión y corte, ejecución de reconexión y reinstalación, cobros persuasivos y elaboración de informe para clientes internos y externos de la cooperativa.
Tecnológico	Computadores, impresoras e internet	
Infraestructura	Puestos de trabajo, archivador y sillas.	


	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA</b>		<b>TIPO DE FORMATO</b>
	Fecha de elaboración:	Fecha de modificación:	Caracterización de cartera
			Creado por: Alexander Figueroa

### Información general.

<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>
<b>PARÁMETROS DE CONTROL</b>
Informes de seguimiento a las metas planteada en el plan de acción, indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades que se estarán realizando en la cooperativa de Simití Coaguasim.

### Indicadores


<b>Directriz de la política</b>	<b>Objetivos de Coaguasim</b>	<b>Indicador</b>	<b>Formula</b>	<b>Meta</b>	<b>Frecuencia</b>
Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando siempre el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.	Promover al mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad en la Coaguasim.	Eficiencia de recaudo	(recaudado final /facturado final) *100	80	Mensual
	Lograr la satisfacción del cliente de Coaguasim.	Rotación de cartera	(cuentas por cobrar a clientes / valor facturado usuarios final) * 365	70 Días	Mensual
	Maximizar recursos y reducir gastos que impacten positivamente las operaciones que se realizan a diario en la cooperativa.	% de efectividad de actividades	(actividades ejecutadas / actividades programadas) * 100	100%	Mensual

	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA		TIPO DE FORMATO
	Fecha de elaboración:	Fecha de modificación:	Caracterización de cartera
			Creado por: Alexander Figueroa
Documentación soportes		Sistemas de información	
Sistema de información comercial		Sistema Integrin Premiun	

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Procesos proveedores	Entradas al proceso	Actividades	descripción	Responsables actividades	Registro	Criterios de control	Salida de proceso	Proceso cliente
Oficina de cartera	generar listado de morosos	<b>P</b> Identificar	se identifican los usuarios con moras para la generación de informes, actas, notificaciones	Persona a designar	Sistemas de información comercial		Acta de suspensión, cortes y notificación, acta de acuerdos de pago	comercial
Oficina de cartera	Generar anomalías y bajo consumo	Identificar	se identifican los usuarios con anomalías y bajos consumos	Persona a designar	Sistemas de información comercial		Notificación de fraude, acta de mediación	comercial
Oficina de cartera	Entregar trabajo al personal operativo	<b>H</b> Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficina de cartera	Persona a designar	Sistemas de información comercial		Acta de suspensión, cortes y notificación, acta de acuerdos de pago	comercial
Oficina de cartera	Informes mensuales generados por Facturación y el control de trabajo	<b>V</b> Seguimiento	Seguimiento a las novedades generadas del recaudo, facturado y la cartera	Persona a designar	Sistemas de información comercial		Seguimiento mensual a las novedades presentadas	comercial
Oficina de cartera	Planes de acción	<b>A</b> Acciones correctivas y preventivas	tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades	Persona a designar	Sistemas de información comercial		informe a gerencia y dirección comercial	comercial

	<b>Planear</b>		<b>Hacer</b>		<b>Verificar</b>		<b>Actuar</b>
--	----------------	--	--------------	--	------------------	--	---------------

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CARTERA</b>		<b>TIPO DE FORMATO</b>
	Fecha de elaboración:	Fecha de modificación:	Caracterización de cartera Creado por: Alexander Figueroa

### Aprobaciones

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Alexander Figueroa peinado Pasante Universitario	Raúl Augusto de la Hoz Mendoza Gerente general de la cooperativa de Cooaguasim	Raúl Augusto de la Hoz Mendoza Representante legal

## Apéndice D. ENCUESTA



Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña- Colombia  
NIT: 800 163 130-0

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ASOCIADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ COOAGUASIM

**Objetivo:** Plantear estrategias que mejoren la recuperación de cartera ocasionado por los deudores morosos.

1. ¿Desde cuándo está usted asociado a la cooperativa de Simití Coaguasim?

Menos de un año\_\_\_ De 1 a 2 años\_\_\_ De 3 a 5 años\_\_\_ más de 5 años\_\_\_

2. ¿A qué tipo de estrato socioeconómico pertenece usted?

- Estrato 1.
- Estrato 2.
- Estrato Comercial.
- Estrato industrial.
- Estrato oficial.

3. ¿De cuánto es su salario mensual promedio?

- El mínimo salario vigente
- Más del mínimo salario vigente
- Menos del mínimo salario vigente

4. Su actividad actual es:

- Agricultura       Pesca
- Ganadería       otros, ¿Cuál?
- Empleado

5. ¿Mantiene deudas pendientes con la cooperativa Coaguasim?

- Si
- No

¿Por qué?

6. ¿Estaría usted dispuesto a llegar a un acuerdo, con respecto a la deuda pendiente que Ud. presenta con la cooperativa de Coaguasim?

- Si
- No

7. De las siguientes formas de pago, ¿Cuál es la más viable para colocarse al día en el pago de sus servicios que le ofrece la cooperativa de Simití Coaguasim?

- Abono a la deuda
- Descuentos por pronto pago
- Tarifas de descuento

8. Tendencia de la vivienda

- Propia
- Alquilada      ¿cuánto paga al mes? \_\_\_\_\_

9. ¿Paga usted por el servicio de agua potable que le ofrece la cooperativa de Coaguasim?

Si

No

10. Cree usted que lo que paga por el servicio de agua potable es:

Bajo

Justo

Elevado

11. ¿está usted satisfecho con el servicio de agua que ofrece Coaguasim? ¿Cómo lo calificaría?

Bueno

Malo

Regular

12. La calidad del agua que recibe es:

Bueno

Malo

Regular



## Apéndice E. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS MOROSOS



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

## **Apéndice F. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **Diseño metodológico**

#### **Tipo de investigación**

La evaluación a los usuarios morosos se realizó teniendo en cuenta la investigación descriptiva, ya que pretende describir las características de una población, situación o área de interés. Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos, básicamente, no está interesada en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen pro encuestas (estudios por encuestas), aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a pruebas explicaciones.

Para el caso de la presente evaluación se abordó características de la situación socioeconómica real de los usuarios que se encuentran en mora en los servicios ofrecidos por la Cooperativa COOAGUASIM, para conocer su opinión acerca de la falta de pago de los servicios ofrecidos por esta Cooperativa.

#### **Población**

La población objeto de esta evaluación serán los 252 asociados morosos de la Cooperativa COOAGUASIM, según información suministrada por la misma empresa.

## Muestra

Teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es finito, pero con una cantidad grande de asociados morosos, se determinara la muestra de la población de la siguiente manera:

$$N = \frac{(Z^2) (p) (q) (N)}{(E^2) (N-1) + (Z^2) (p) (q)}$$

$$N = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (252)}{(0.05^2) (252-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{242,0208}{0,6275 + 0,9604}$$

$N = 152$  asociados a encuestar.

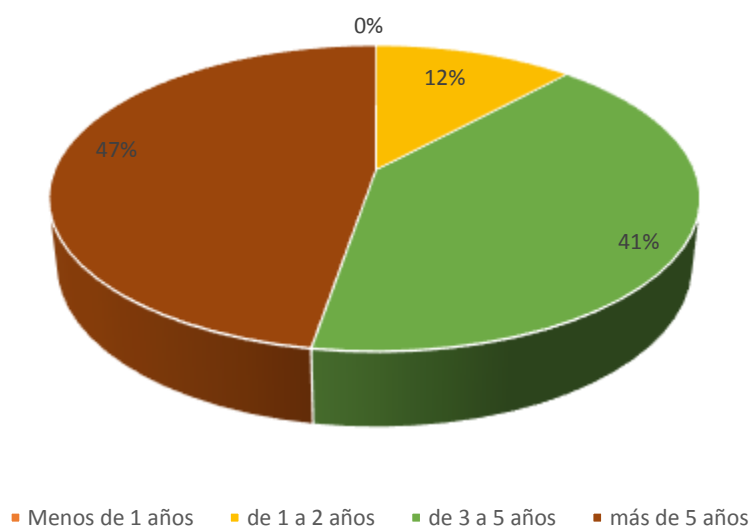
## Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información necesaria y pertinente al presente estudio, se aplicaran encuestas cuyo instrumento será el cuestionario, el cual contiene variables relacionadas con el tiempo que tiene de estar asociado a la organización, el extracto socioeconómico al que pertenece, su actividad diaria, las posibles estrategias de pago y la percepción que tiene frente a los servicios ofrecidos por la entidad.

## Procesamiento y análisis de la información

La información recolectada mediante el instrumento seleccionado, fue procesada a través del análisis cuantitativo e interpretada de manera cualitativa con el objeto de determinar la situación socioeconómica que presentan los asociados morosos de la Cooperativa de Simití COOAGUASIM.

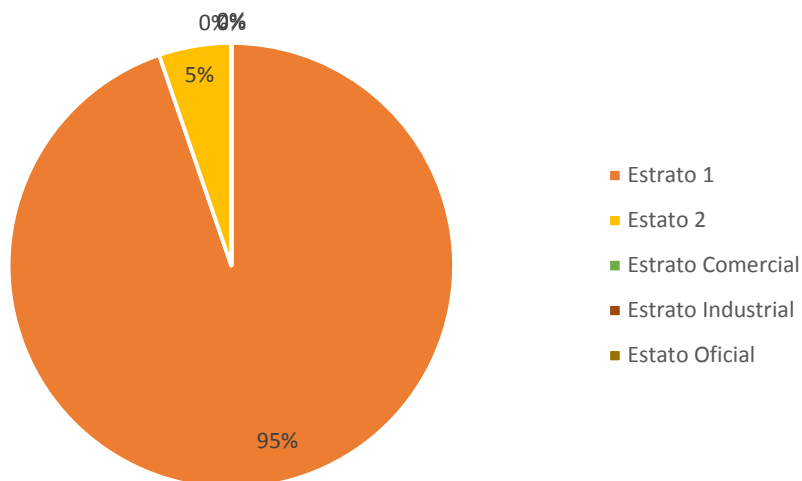
### 1. Asociado a la cooperativa de Simití Cooaguasim



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 47% de los encuestados, manifiestan que tienen más de 5 años de estar asociado a la Cooperativa Cooaguasim, el 41% entre 3 y 5 años, y el saldo restante 12% entre 1 y 2 años

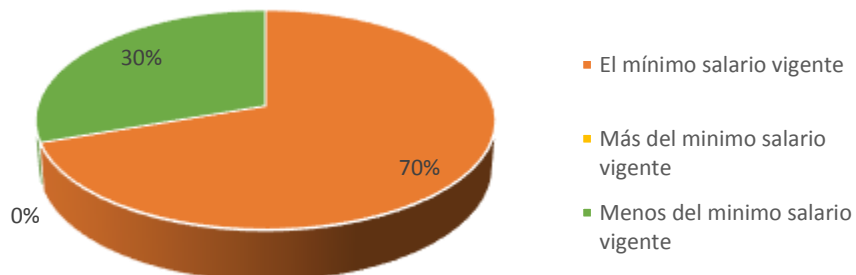
2. A qué tipo de estrato socioeconómico pertenece usted



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 95% de los asociados manifiesta que el 95% es estrato 1 y el 5% restante estrato 2.

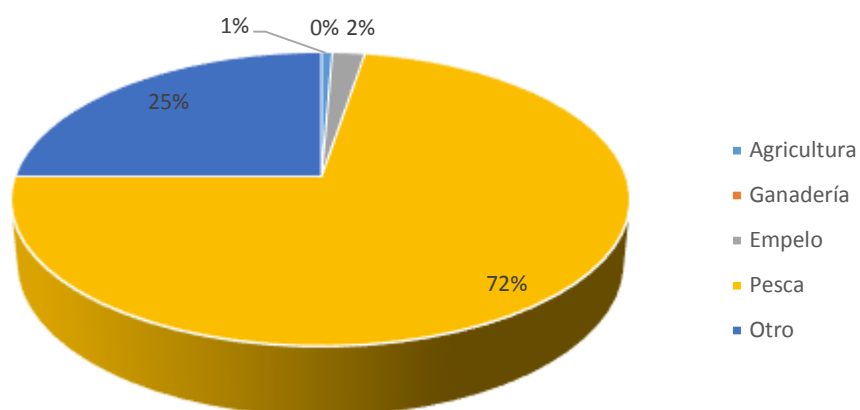
3. De cuánto es su salario mensual promedio



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 70% de la población encuestada cuenta con un salario mensual de salario mínimo y el 30% menos de un salario mínimo.

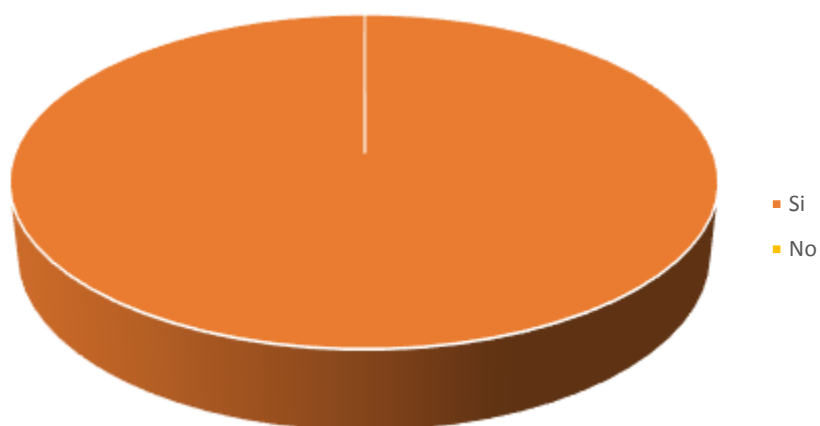
4. Su actividad actual es:



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 72% de los encuestados se dedica a la pesca, el 25% a otras actividades y el 1% a la agricultura.

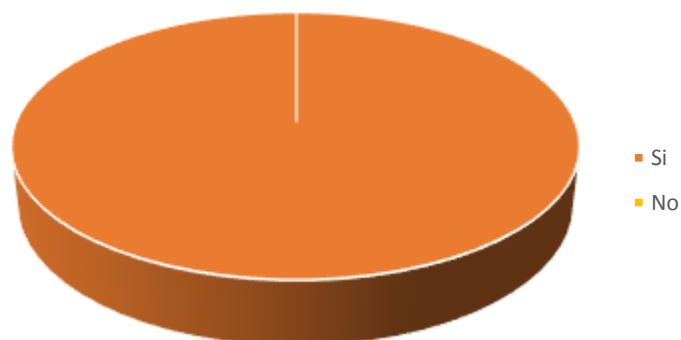
5. Mantiene deudas pendientes con la cooperativa Coaguasim



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 100% de los encuestados mantienen deudas pendientes con la cooperativa.

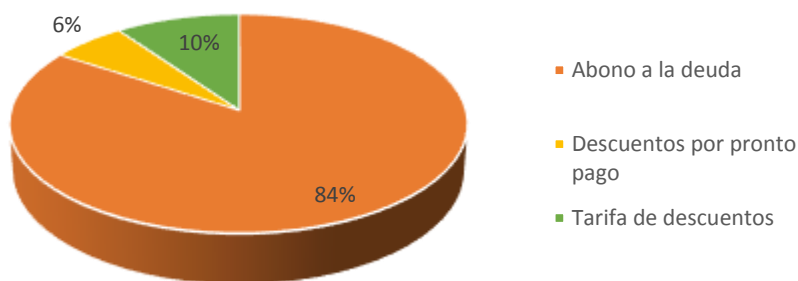
6. Estaría usted dispuesto a llegar a un acuerdo, con respecto a la deuda pendiente que Ud. presenta con la cooperativa de Coaguasim



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 100% de la población está de acuerdo en llegar a un acuerdo con la cooperativa para saldar las deudas pendientes.

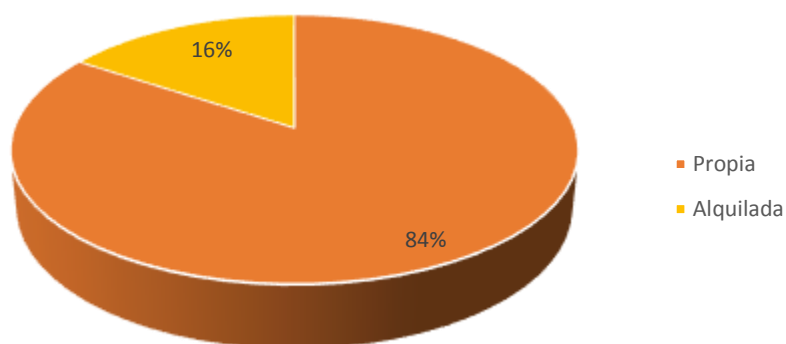
7. De las siguientes formas de pago, ¿Cuál es la más viable para colocarse al día en el pago de sus servicios que le ofrece la cooperativa de Simití Coaguasim



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 84% de los encuestados opinan que la forma de pago viables es por medio de abonos a deuda, el 10% que se realice tarifas de descuentos y el 6% que se practiquen descuentos por pronto pago.

#### 8. Tendencia de la vivienda

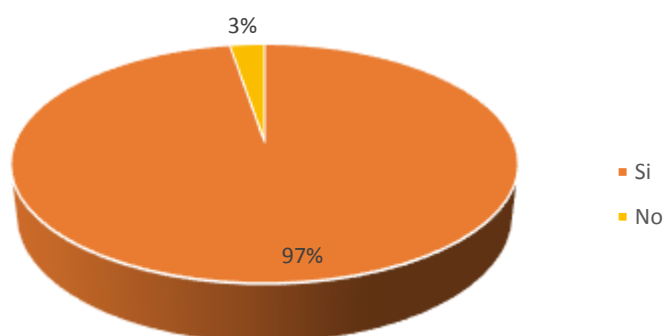


**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 84% de los encuestados cuenta con vivienda propia y el 26% restante con viviendas alquiladas



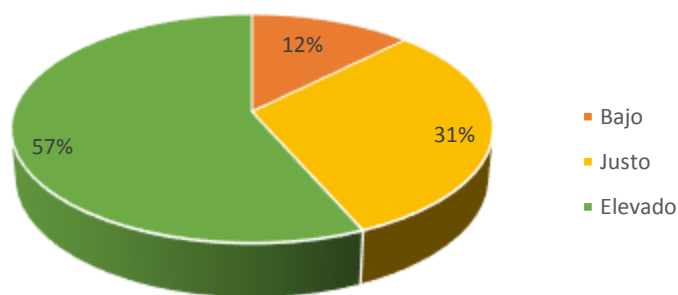
9. Paga usted por el servicio de agua potable que le ofrece la cooperativa de Coaguasim



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 97% de los encuestados manifiesta que si pagan por el servicio de agua potable, y el 3% restante no pagan por este servicio ofrecido por la cooperativa.

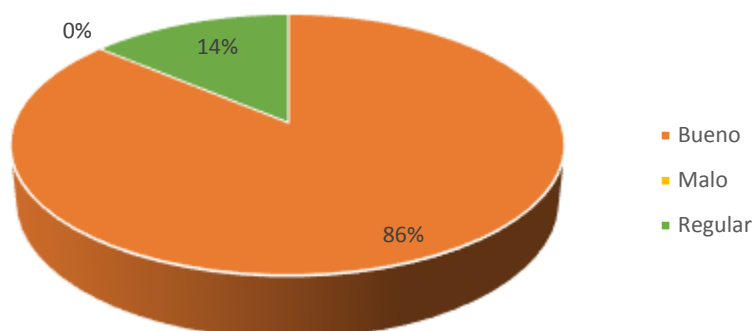
10. Cree usted que lo que paga por el servicio de agua potable es:



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 57% de los encuestados manifiestan que el costo que cancelan por el servicio de agua es elevado, el 31% opinan que es justo este valor de acuerdo al consumo y el 12% restante creen que este costo es bajo.

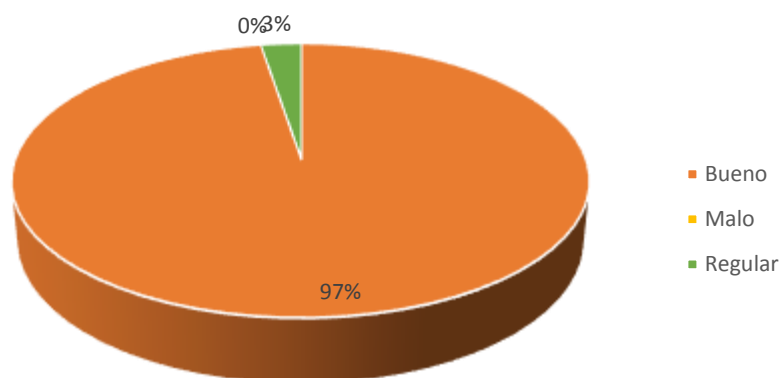
11. Está usted satisfecho con el servicio de agua que ofrece Coaguasim. Cómo lo calificaría



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 86% de la población opina que el servicio ofrecido es bueno, el 14% dice que es regular

12. La calidad del agua que recibe es:



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.

El 97% de la población manifiesta que el servicio de agua y su calidad es buena y el 3% restante que es regular.

**Apéndice G. TOMA DE LECTURA Y ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO DE USUARIOS MOROSOS**



**Fuente:** Pasante Alexander Figueroa Peinado.