



Control Interno Como Herramienta para la sostenibilidad Financiera

La Gestión de Cartera En La Asociación Acueducto Vereda la Mejía

Yenni Alexandra Rueda Valencia

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Diciembre de 2024

Control Interno Como Herramientas para la sostenibilidad Financiera

La Gestión de Cartera En La Asociación Acueducto Vereda la Mejía

Yenni Alexandra Rueda Valencia

Monografía presentado como requisito para optar al título de Contador Público

Asesor(a)

Sandra Yaneth Cañas Vallejo

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Contaduría Pública

Diciembre de 2024

Dedicatoria

Agradezco principalmente a Dios por ser el inspirador y darme las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados de mi corazón, por bendecir mi vida, guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y debilidad. Mis padres José Ricario Rueda Ramírez y Socorro Valencia Loaiza por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio en todos estos años, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos valores, por levantarme el ánimo en los momentos difíciles, por todos los principios que me han inculcado en no temer a las adversidades, especialmente el de amar y creer en Dios.

Agradezco a mi hermano Carlos Sebastián Rueda Valencia y Diana Ochoa por su cariño y apoyo incondicional durante este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias. A mi esposo Eduin Yepes y mis hijos Sara e Ismael Yepes Rueda, por los momentos que fueron sacrificios en nuestras vidas como familia para poder continuar y estudiar, gracias por ser mi apoyo, por el amor que siempre me brindan, por regalarme una sonrisa la cual levanta mi ánimo y me inspira a continuar.

Agradecimientos

A toda mi familia porque con sus oraciones consejos y palabras de ánimo hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. A mis compañeros y mis compañeros, por apoyarme cuando más lo necesité, por extender su mano en momentos de alegría, de celebración, lagrimas, dificultad, por el amor que siempre demostraron, los llevaré en mi corazón, A la Asociación Acueducto Vereda la Mejía por darme la oportunidad y facilitarme los medios de realizar la práctica y culminar mis estudios profesionales. Agradezco a la corporación universitaria minuto de Dios, docentes, asesores, coordinador de práctica, por haber compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi carrera.

Yenni Alexandra Rueda Valencia

Contenido

Lista de tablas	6
Tabla 1. Cuestionario de control interno	6
Tabla 2. Niveles de morosidad	6
Tabla 3. Comparativo de usuarios morosos.....	6
Lista de figuras	7
Lista de anexos.....	8
Diseño de una guía para el procedimiento de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía	8
Resumen	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
CAPÍTULO I PROBLEMA.....	13
1. Planteamiento del problema	13
1.1 Objetivos	16
Objetivo General.....	16
1.2 Justificación.....	17
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLOGÍCO	19
2. Diseño Metodológico.....	19
2.1 Población.....	20
2.2 Muestra.....	21
CAPÍTULO II MARCOS DE REFERENCIA.....	22
CAPÍTULO III DESARROLLO.....	34
Desarrollo de los objetivos.....	34
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
4 Conclusiones	41
4.1 Recomendación	¡Error! Marcador no definido.
Anexos 1.....	43
Diseño de una guía para el procedimiento de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía	43
Referencias.....	44

Lista de tablas

Tabla 1. Cuestionario de control interno

Tabla 2. Niveles de morosidad

Tabla 3. Comparativo de usuarios morosos

Lista de figuras

Gráfico 1. Resultado de encuesta

Gráfico 2. Porcentaje de cartera

Lista de anexos

Diseño de una guía para el procedimiento de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía

Resumen

Este trabajo busca realizar un plan estratégico a partir del diseño de la guía del procedimiento de cartera para mejorar la gestión de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne con el objetivo de asegurar su sostenibilidad, debido a la dificultad económica y la alta morosidad que afectan la calidad del servicio y la capacidad de inversión e infraestructura, a través de la metodología empleada cualitativa se utilizaron encuestas y análisis de datos para comprender mejor los factores que influyen en el pago de los usuarios, para tener como resultado final se utilizó el modelo COSO, que incluye la guía de procedimiento, la cual adapta estrategias para ayudar a mejorar el recaudo, fortalecer la relación con los usuarios y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo promoviendo la cultura de pago con responsabilidad y sentido de pertenencia entre los usuarios.

Palabras clave: Palabras clave: socioeconómico, recursos, obligación financiera, suministro

Abstract

This work seeks to make a strategic plan based on the design of the portfolio procedure guide to improve portfolio management in the Vereda la Mejía Aqueduct Association of the municipality of Guarne with the aim of ensuring its sustainability, due to the economic difficulty and high delinquency that affect the quality of service and the capacity for investment and infrastructure. through the qualitative methodology used, surveys and data analysis were used to better understand the factors that influence the payment of users, to have as a final result the COSO model was used, which includes the procedure guide, which adapts strategies to help improve collection, strengthen the relationship with users and ensure long-term financial stability by promoting the culture of payment with responsibility and Sense of belonging among users

Keywords: socio-economic, resources, financial obligation, supply

Introducción

En el contexto de un mundo globalizado, la competitividad empresarial se sustenta en la capacidad de las organizaciones para adaptarse, anticiparse y responder de manera creativa a los cambios que afectan su entorno. El cual se ha vuelto cada vez más desafiante y complejo, influenciado por factores económica, cambios políticos, ambientales, sociales, tecnológicos y culturales. Las transformaciones alteran las expectativas de los consumidores y grupos de interés, a largo plazo de las organizaciones.

Colombia, como parte de las relaciones económicas internacionales, no es ajena a las transformaciones. La integración a la economía global presenta desafíos que las organizaciones deben afrontar de manera continua para asegurar su futuro. Es importante entender que no se puede dirigir una entidad solo con una visión a corto plazo; se requiere la capacidad de prever el futuro y adaptarse, o incluso contribuir y moldear circunstancias más favorables. Un ejemplo claro de esta necesidad de adaptación estratégica es la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne. La organización enfrenta el desafío de mejorar su proceso de cartera, para lograrlo, es fundamental contar con una gestión que asegure eficiencia, eficacia y competitividad, influyendo positivamente en su desempeño y crecimiento.

La Asociación Acueducto Vereda la Mejía ha iniciado un proceso integral enfocado en determinar la satisfacción del cliente. El proceso toma en cuenta evaluaciones y decisiones informadas para el desarrollo de planes y estrategias objetivas. Las actividades relacionadas con la producción, comercialización y prestación de servicios deben reflejar una relación estrecha entre proveedores y clientes, reconociendo las diferentes necesidades y expectativas de los diferentes grupos.

De acuerdo con las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, establecidas en la resolución CRA 825 de 2017, es una opción tarifaria adecuada para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Es especialmente relevante para sectores rurales con menos de 5.000 suscriptores. La resolución brinda a la Asociación la oportunidad de cumplir con las normativas gubernamentales y, al mismo tiempo, que aseguren la satisfacción y el bienestar de la comunidad.

La Asociación no ha sido ajena a los desafíos económicos que enfrentan las empresas de servicios públicos en Guarne. Problemas de liquidez han afectado la calidad del servicio, la cobertura y la mejora de las redes de distribución. Para enfrentar estos desafíos, la Asociación ha optado por estrategias de marketing que le permitan identificar aspectos clave del mercado. Factores demográficos, económicos, sociales, psicológicos, culturales, políticos y legales afectan el comportamiento de pago de los usuarios de estos servicios.

Basándose en los resultados obtenidos, las directivas de la Asociación buscan identificar la mejor estrategia para alcanzar los objetivos financieros. Se logra a través del diseño e implementación de un plan estratégico de una guía de procedimiento de cartera, que requiere estudios previos sobre los factores que inciden en la cultura de compra y pago de los usuarios. La Asociación reconoce la necesidad de estimular la cultura de pago y el sentido de pertenencia en la comunidad. Si no se toman medidas inmediatas para reducir la cartera morosa, la calidad del servicio se verá comprometida, afectando el bienestar de la comunidad de la vereda La Mejía y sus sectores aledaños.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema

Las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Guarne han enfrentado una difícil situación económica en términos de liquidez y solvencia. Esta crisis impide prestar un servicio de excelente calidad, ampliar la cobertura y mejorar los sistemas de redes de distribución, debido a la creciente cartera morosa. Para enfrentar estos desafíos, las empresas han optado por redirigir sus esfuerzos hacia el marketing, con el objetivo de reducir sustancialmente la cartera morosa y así identificar los aspectos clave del mercado.

La situación económica de las empresas se ve afectada por una variedad de factores demográficos, económicos, sociales, psicológicos, culturales, políticos y legales que influyen en el comportamiento de pago de los usuarios de estos servicios. Ante esta realidad, las directivas de las organizaciones se centran en identificar la mejor estrategia para alcanzar el objetivo financiero fundamental de cualquier empresa: la estabilidad económica. Esta meta se persigue a través del diseño e implementación de un eficiente plan estratégico de mercadeo, que requiere la realización de estudios previos sobre los factores que influyen en la cultura de compra y pago de los usuarios o consumidores del servicio ofrecido por la empresa.

Estos factores, tanto internos como externos, afectan el proceso de producción y comercialización del producto final, que en este caso es el agua para consumo humano. La Asociación Acueducto Vereda La Mejía, como prestadora de servicios, no es ajena a esta situación. Ha reconocido la necesidad de estimular la cultura de pago y el sentido de pertenencia en la comunidad, utilizando diversas herramientas y medios para lograrlo.

Si no se toman medidas inmediatas y necesarias para controlar y reducir el aumento de la cartera morosa, la empresa enfrentará serias dificultades para prestar un servicio de calidad, como lo

demanda la comunidad de la vereda La Mejía y sus sectores aledaños. La falta de acción podría resultar en la incapacidad de la empresa para satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios, afectando negativamente la calidad del servicio recibido.


Es por lo anterior que, las empresas de servicios públicos domiciliarios en Guarne deben adoptar estrategias de marketing efectivas para reducir la cartera morosa y mejorar su situación económica. Esto implica comprender y abordar los diversos factores que influyen en el comportamiento de pago de los usuarios, y desarrollar planes estratégicos de mercadeo basados en estudios exhaustivos. Solo así podrán asegurar la viabilidad financiera a largo plazo y ofrecer un servicio de calidad que cumpla con las demandas de la comunidad.

Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias administrativas que se articulan a las necesidades del proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne?

Tabla 1

Cuestionario de control interno.

Empresa: 		Cuestionario de seguimiento de la guía de procedimiento de cartera				Realizó:	Yenni Rueda
						Fecha:	29/10/2024
		Entrevistados: Juan Carlos Arango					
		Cargo: Representante Legal				Versión:	A-01
Área: Administrativa							
Ref	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA	OBSERVACIONES, COMENTARIOS, ACLARACIONES.	
1	¿Existe un manual de procedimiento de cartera?		X	3.45%	0,00%		
2.	¿Cuentan con políticas de cartera?		X	3.45%	0,00%		
3	¿Existe área de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía?		X	3.45%	0,00%		
4.	¿Todos los usuarios		X	3.45%	0,00%		

	reportan el pago realizado?					
5	¿Se brinda la información a tiempo?	x		3.45%	3.45%	
6	¿Los usuarios pagan oportunamente dentro del tiempo estipulado		X		0,00%	
7	¿La empresa ha implementado un sistema de gestión de cartera para el seguimiento de cuentas por cobrar?		X	3.45%	0,00%	
8	¿Se realiza seguimiento de los pagos?	x		3.45%	3.45%	
9	¿Se entrega a tiempo la factura de servicios?	x		3.45%	3.45%	
10	¿Existen medios de pagos accesible al usuario?	x		3.45%	3.45%	
11	Se realiza cobro persuasivo, pre jurídico		x	3.45%	0,00%	
12	Se envía información de la factura por mensaje de texto		x	3.45%	0,00%	
13	¿Considera que el recuperar cartera periodo pasado ayuda a incrementar los ingresos?	X		3.45%	3.45%	
14	Se envía la factura por WhatsApp	X		3.45%	3.45%	
15	¿Se ha tratado de llevar a cabo un acuerdo de pago con el usuario?	X				
16	¿Considera que las tarifas de cobro por agua potable son justas?	X		3.45%	3.45%	
17	Se envían carta de morosidad al usuario	X		3.45%	3.45%	

34,00%

Tabla 1. Cuestionario de control interno realizado al acueducto Asociación Acueducto Vereda la Mejía, proceso de cartera. Elaboración propia (2024).

Objetivos

1.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para el proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne, a partir del modelo COSO

1.2 Objetivos específicos

- Reconocer las variables que intervienen en el desarrollo de proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne.
- Identificar los niveles de morosidad de la cartera que influyen en la gestión y la toma de decisiones en el proceso de cartera de la Asociación Acueducto Vereda La Mejía del Municipio de Guarne.
- Determinar las herramientas administrativas que se articulen a las necesidades del proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne.

1.3 Justificación

La Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne enfrenta una difícil situación económica, caracterizada por un aumento significativo en la cartera morosa debido a una cultura de incumplimiento en los pagos por parte de los usuarios. Esta problemática ha hecho complejo tomar decisiones y acciones correctivas que permitan mejorar los índices de recaudo y asegurar la sostenibilidad financiera de la asociación. Para abordar la situación, es imperativo diseñar un plan de herramientas que enfoque sus esfuerzos en el proceso de cartera, teniendo en cuenta las transformaciones y desafíos del entorno globalizado. La Asociación debe evaluar y desarrollar estrategias que incentiven el recaudo a corto, mediano y largo plazo, basándose en un análisis exhaustivo que identifique los factores críticos que impactan de manera positiva y negativa este proceso. Entre los elementos a considerar, es fundamental revisar y optimizar las modalidades de pago disponibles, asegurando que sean accesibles y eficientes para todos los usuarios.

El objetivo principal es diseñar un plan estratégico que permita mejorar el proceso de cartera, asegurando una gestión eficiente que contribuya a la sostenibilidad financiera de la Asociación. Para lograrlo, se debe fomentar la educación financiera entre los usuarios, creando conciencia sobre la importancia del pago puntual y las consecuencias de la morosidad. La educación financiera no solo busca mejorar los índices de recaudo, sino también fortalecer la relación con los usuarios, promoviendo un sentido de pertenencia y responsabilidad.

Dentro del marco de esta estrategia, es crucial entender y adaptar las mejores prácticas de marketing y gestión para enfrentar los desafíos específicos de la Asociación. Esto incluye el análisis de factores demográficos, económicos, sociales, psicológicos, culturales, políticos y legales que afectan el comportamiento de pago de los usuarios. Estos factores deben ser estudiados y comprendidos para diseñar planes de acción específicos que atiendan las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de usuarios.

La implementación de las herramientas debe reflejar una relación estrecha y colaborativa entre la Asociación y sus usuarios, es necesario reconocer y abordar las diferencias en las costumbres de pagos, necesidades y expectativas, promoviendo un enfoque inclusivo que asegure la satisfacción y el bienestar de la comunidad. La Asociación Acueducto Vereda la Mejía debe aprovechar esta oportunidad para mejorar sus procesos internos y externos, implementando estrategias que no solo cumplan con las normativas gubernamentales, sino que también contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad.

CAPÍTULO II

2. Diseño Metodológico

Para el desarrollo de la investigación cualitativa se presenta como un enfoque valioso para comprender las causas de los comportamientos de pagos de los usuarios, permitiendo identificar las variables críticas que afectan el proceso de cartera, la metodología cualitativa, al centrarse en la recolección y análisis de datos a través de observación y cuestionarios, ofrece una comprensión profunda de los factores que influyen en la gestión y toma de decisiones, ayudando a profundizar en las causas de los fenómenos sociales, lo cual es indispensables. Los métodos de investigación cualitativa son útiles para obtener información sobre las opiniones, creencias y valores de una sociedad en un momento dado, sin perseguir criterios de exhaustividad, extensión ni representatividad (Fundación Is+D, 2018).

Este proyecto integrará un proceso de caracterización de las cuentas por cobrar a partir de las bases de datos de la Asociación Acueducto Vereda la Mejía, mediante procesos de observación y análisis de la información. Esto permitirá reconocer las variables que intervienen en el desarrollo del proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne. Para entender los comportamientos de pago, es necesario explorar a fondo las causas que influyen en el recaudo.

Posteriormente, mediante la recolección de información a partir de la base de datos de la Asociación Acueducto Vereda la Mejía y aplicando técnicas de observación y análisis, se identificarán los factores que influyen en la gestión y toma de decisiones. Finalmente, se diseñarán las herramientas que se articulen a las necesidades de la Asociación Acueducto Vereda la Mejía a partir del modelo COSO con el fin de contribuir al proceso de cartera.

De acuerdo con lo anterior se contará con las siguientes fases:

Fase 1: identificar las necesidades

- Realizar encuesta al personal interno del acueducto, donde se puede identificar las necesidades en el cobro de cartera.

Fase 2: Recolección de datos.

- Revisar la información sobre la problemática de cartera
- Recopilar datos

Fase 3: Implementación y seguimiento

- Analizar la información recopilada para identificar los factores que afectan la morosidad.

Fase 4: Análisis de resultados

- Analizar las herramientas y buenas prácticas basadas en los hallazgos obtenidos
- Identificar posibles soluciones que ayuden al pronto recaudo y la recuperación de cartera.

Fase 5: Propuestas y recomendaciones

- Diseñar estrategias para educar a los usuarios sobre la importancia del pago oportuno y fomentar una cultura de cumplimiento.

-

2.1 Población

Dentro de este trabajo se tomará como población la vereda de la Mejía la cual se encuentra con la cobertura del servicio por parte de la Asociación Acueducto Vereda la Mejía en el municipio de Guarne, analizando las circunstancias de pago, en esta población es de interés debido a su relevancia para el análisis de gestión de cartera, ya que el comportamiento de pagos por parte de los usuarios afecta directamente la sostenibilidad financiera. La vereda la Mejía representa una comunidad que depende del suministro de servicios básicos, y cualquier interrupción en los servicios pueden tener impacto de calidad de vida, así mismo dentro de esta población incluye una diversidad de hogares con diferentes características socioeconómicas.

2.2 Muestra

Para el desarrollo de investigación la muestra se realizará con el sector de la Escuela en el cual el número de 36 usuarios, esta muestra permitirá obtener datos importantes que reflejen las diferentes expectativas y experiencias de la comunidad, al recopilar la información se comprenderá más afondo las morosidades de cartera que generan dificultades de estabilidad económica para la empresa. Se busca asegurar que los usuarios incluidos en la muestra reflejaran la diversidad de la población en términos de nivel socioeconómico, frecuencia del servicios y comportamientos de pago, así con el tamaño de la muestra se considera la necesidad de obtener datos cualitativos detallados que proporcionen información sobre las experiencias y percepciones de los usuarios con el sistema de cobro y gestión de cartera. A través de entrevistas este trabajo busca identificar los factores clave que contribuyan a la morosidad y como estos pueden ser mitigados mediante estrategias en herramientas como la guía de procedimiento de cartera, administrativas eficaces.

CAPÍTULO III

3.1 Estado del arte- antecedentes del problema o temática

Cuando no hay una dedicación a la gestión de cobro y recuperación de cartera da como resultado un impacto negativo generando pérdidas económicas en la Asociación las cuales no permiten realizar proyectos e beneficio por eso “la inexistencia de un área responsable de gestión de cobro y recuperación de cartera efectiva ha conllevado durante años a presentar perdidas de recursos económicos, situación originada principalmente por la falta de control, carencia de seguimiento continuo a los deudores, en lo referente a macro procesos e instructivos de cartera”. (Herrera, 2018, p.7)

Cada que se realice una conciliación de cartera con el cliente ya sea por medio del administrador o una persona encargada por la empresa, se deberán realizar acuerdos que deben ser por escritos, claros explicativos y exigibles en caso tal de que se requiera realizar un proceso coactivo. Dentro del acuerdo de pago debe existir un compromiso para pagar la deuda vieja y las cuotas actuales, para que no se sigan atrasando. (Ceballos, 2009)

“El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.” (Lawrence J, 2012).pag.558 Debe haber un equilibrio en las cuentas por cobrar considerando que se debe tener en cuenta la relación con el cliente, la estrategia de cobro y la rapidez en los cobros a tiempo, con el fin de tener claros los límites de pago en fechas establecidas para tener un mayor control de recaudo.

como dice Gordon, (2016) Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidarios del Ecuador, aplicando estas estrategias de recuperación de cartera, se establece un modelo de gestión que permite recuperar la cartera vencida y disminuir la

morosidad de las diversas cooperativas de ahorro y créditos financieros. Llevar de manera adecuada una base de datos donde muestre el estado actual de cada usuario o cliente en sus pagos.

Sánchez, (2020) en su investigación realizada, considera que es importante el énfasis que se le da al diseño de políticas para el recaudo de las carteras, ya que poseen importancia por la relación que tienen en la toma de decisiones. Es muy importante contar con unas políticas para el recaudo de cartera, por la ayuda que brindan en el momento de toma de decisiones y así reducir riesgos financieros.

Cardona (2006) demuestra a través de la teoría de portafolios, que en Colombia es posible utilizar el principio de la diversificación para reducir el riesgo en las carteras de acreditados, asignando los créditos de la banca empresarial, entre sectores con bajas correlaciones entre sí. En un país como Colombia hay muchos sectores que se encuentran en riesgo económico a causa de cartera y así mismo se encuentra la Asociación Acueducto Vereda la Mejía, es necesario aplicar principios en la gestión de cartera para que minimicen riesgos económicos.

El servicio público es vital para asegurar la liquidez y la continuidad del servicio, según Torre y Cuervo (2020), “una adecuada administración de la cartera permite a las empresas de servicios públicos no solo optimizar sus flujos de caja, si no también reducir el riesgo de incobrabilidad, lo que es crucial en un sector donde el acceso continuo a recursos esta interrelacionado con la satisfacción del cliente” (p.45). Esta afirmación muestra la importancia de mantener una adecuada gestión financiera sólida que permita no solo cumplir obligaciones financieras sino también de infraestructura y mejora de servicios.

“La recuperación de cartera vencida es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de las empresas y esta es una de las actividades de gran transcendencia para la organización e infraestructura suficiente, que debe garantizar una definición a corto plazo de la viabilidad en la recuperación”. (Juan F. Martínez S y Daniel Oda z. 2016). Es importante para la Asociación tener una gestión efectiva de las cuentas por cobrar para mejorar el flujo de caja y fortalecer

la relación con los clientes. La gestión de cartera debe ser de herramientas como el seguimiento y análisis de cuentas por cobrar.

Según Álvarez, E. (13 de mayo de 2019) “Para la cobranza el tiempo en que los Ejecutivos Telefónicos se encuentran en línea es uno de los más importantes componentes de productividad de la operación. Esto ya que la productividad de los Agentes tiene una relación directa con la Recuperación de las cuentas en morosidad. Es muy importante tener una buena relación con el cliente para poder actuar de una manera precisa y objetiva al realizar un cobro de cartera, la empresa contaría con buenos recursos económicos que ayuden a dar sostenimiento”.

Con la gestión de cartera se refleja directamente en la rentabilidad de las empresas de servicios públicos, según López y Ramírez (2019), “una estrategia de gestión de cartera que integre tecnología y análisis de datos puede aumentar significativamente la tasa de recuperación de cuentas por cobrar, lo que a su vez impacta positivamente en la estabilidad financiera de la empresa (p.102), al implementar herramientas digitales permite identificar patrones de pago y adecuar políticas de calidad de cartera

Como opina el autor (Gitman, 1996) “ las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y traer nuevos, la importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar entre otros procesos de la empresa” cuando una empresa tiene créditos para los clientes deben guiarse por las políticas de la empresa, establecer normas claras sobre la capacidad mínima del cliente. Se debe mantener un equilibrio desde el punto de partida en la rentabilidad que pueda dar el rubro de cartera dando orden a los procesos estipulados teniendo un mayor orden para alcanzar objetivos claros y precisos

Según Huerto (2024), una cartera sana no es obra de la casualidad sino del esfuerzo, de establecer políticas de ventas concretas, políticas de crédito que faciliten la venta, pero a la vez,

restrinjan los riesgos políticos de cobranzas, flexibles de acuerdo con el segmento de cartera, al producto, al tiempo de mora y a la situación de mercado. Al tener un equilibrio para la recuperación de cartera se protege la estabilidad económica de la empresa los cuales ayudan a minimizar dificultades en el futuro.

Según Rey (2017), “deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban disminución en el flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudo”. Cuando la empresa no recibe el dinero a tiempo de sus clientes, se presenta un desgaste de tiempo y mecanismos en los que se pierde la comunicación con quienes evaden la responsabilidad de pago de servicios.

Pedrosa (2017), define el recaudo, en economía y finanzas, como el acopio de recursos monetarios y custodia de estos hasta satisfacer una obligación, lo que significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros. Esto muestra lo importante de la economía en una empresa, de cuidar y de administrar con responsabilidad las finanzas para la sostenibilidad económica en las empresas.

Como dice Duran (2016), algunos infractores no poseen ningún bien inmueble o mueble para la acción de embargo, con el ánimo de satisfacer la cartera. Es una dificultad común que se presenta en las diferentes empresas, debido al incumplimiento de las obligaciones financieras, limitando el alcance que pueden abarcar con la disponibilidad de los recursos. Cuando los clientes como deudores no cuentan con activos que pueden ser utilizados para garantizar sus deudas, se enfrenta a una limitación en la capacidad de recuperar cartera el cual es el fondo adeudado.

3.2 Marco teórico – teorías del problema o temática

Se debe llevar a cabo un control que ayude a mejorar en el flujo activo de la empresa, que permita buenas herramientas de orientadas a las actividades y la gestión de cobro y recuperación de cartera. “La inexistencia de un área responsable de gestión de cobro y de recuperación de cartera efectiva, ha conllevado durante años a presentar pérdidas de recursos económicos, situación originada principalmente por falta de control, carencia de seguimiento continuo a los deudores y por los vacíos en el cumplimiento del marco normativo” (Herrera Muñoz y Díaz Realpe, 2018).

Los gerentes de mercadeo desarrollan estrategias que deben fundamentar la orientación que desean darle a un producto o servicio con los objetivos de rentabilidad y de asignación eficiente de los recursos, donde se debe evaluar cuidadosamente el impacto que puede tener para las empresas sus fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y ventajas competitivas, en la cual se busca alcanzar las ventajas competitivas mediante la implementación de programas de mercado y las comunicaciones de oferta de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de un mercado. “Los procesos más importantes en la compañía porque de allí se depende varios procesos como: flujo de caja, endeudamiento acorto plazo, capital de trabajo y rentabilidad entre otros, así la importancia de tener un proceso de prevención ante la cartera morosa, estrategias comerciales manuales donde se perfilan y aclaran las funciones de los empleados para que la compañía pueda mitigar el tiempo de recaudo de esta” (Bello, Rodríguez, y Córdoba, 2018)

“La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo de efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de las empresas base para establecer compromisos a futuro” (Zapata, 2011). Es muy importante tener una adecuada gestión de las cuentas que no solo asegure el recibir dinero si no también refuercen la capacidad para cumplir las obligaciones financieras. Hay un gran número de

factores que influyen en el recaudo, cuando se está lanzando o reposicionando un producto o servicio, algunos no controlables los cuales determinan el éxito o el fracaso, esfuerzo por los cambios en la situación económica en las empresas.

como corresponde a Toro y Palomo (2014) quien “realizo un análisis del riesgo financiero PYMES_ estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales” muestra como las dificultades que enfrentan estas empresas en la gestión de sus carteras, identificando los riesgos inherentes al manejo de cuentas por cobrar, dando la oportunidad a que otros investigadores y empresarios puedan entender mejor como en la parte económica y social impactan en el área financiera.

Según, Morales y Morales afirma que “se debe tener una administración optima de cartera de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que clientes no cumplen con sus pagos” (p.18). Actualmente donde la competencia es intensa y la gestión financiera es crucial, es vital contar con estrategias claras para manejar las cuentas por cobrar.

“La existencia de un sistema depende propende a una recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirá mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, a la vez los cobros de los créditos otorgados a los clientes se lo hacen de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución de riesgo. (Lucero Revelo,2013). La implementación de adecuados procedimientos e innovadores no solo permiten actuar de manera más oportuna ante la falta de pago.

Como dice Moreta (2014), quien realizo “La recuperación de cartera vencida y su influencia en la realidad de la empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato” dentro de este proyecto pretende indicar cuál es la gestión de cobrar a los clientes las cuentas por pagar y mejorar la rentabilidad de la empresa, dentro de ellas está la oportunidad o soluciones de pago efectiva.

“El objetivo principal de la cobranza recaudar los dineros en el menos tiempo posible, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes. Por tanto, es necesario

administrar todas las variables que participan en el proceso, como son la: logística de cobranza, el análisis individual de clientes y el contexto” (Ortigosa 2011.) La cobranza eficiente en las empresas o este caso las Asociación Acueducto Vereda la Mejía no solo maximiza los fondos si no que da equilibrio a la relación con los clientes, dando la confianza a ambas partes.

(Castro 2014) Concluye lo siguiente: el control, registro e información inadecuada de las cuentas por cobrar, dificultan tener un conocimiento cabal de las fechas de su vencimiento, por lo que es imposible establecer políticas de crédito específicas. En ocasiones la falta de información precisa impide implementar estrategias claras porque no hay un conocimiento en fechas, retraso en cobros, por eso es necesario que la persona encargada de cartera tenga un conocimiento en la necesidad y responsabilidad para el cobro de cartera.

Como afirma (Gitman y Zutter, 2012, pág. 56) es que la administración de cuentas por cobrar debe tener un enfoque e el control de las ventas a crédito, haciendo que las cuentas sean liquidadas en su totalidad en el menor tiempo posible y que genere el mínimo de pérdidas en cuentas de difícil cobro, generando posibles pérdidas para la empresa. Dar oportunidades de pago para las personas. Es necesarios que se implementen controles de facturación y cobros de cartera para tener una gestión proactiva y así tener una recuperación de ingresos.

“El riesgo de mercado hace referencia a la probabilidad de que el valor de una cartera ya sea de inversión o de negocio, se reduzcan debido al cambio desfavorable en el valor de los llamados factores de riesgo de mercado”. Según Rey (2017). Cuando se da opción de pago que no solo beneficia la empresa si no también al cliente, puede haber una respuesta positiva en el recaudo mejorando la económica y la estabilidad que se requiere.

El crédito se refiere a darle confianza a las personas sobre un valor determinado en base a u bien o servicio que se haya prestado. Es decir, por un lado, los proveedores confían darle a la empresa que necesitan de sus insumos dicha confianza, por lo que le brinda crédito sobre el valor de la

mercancía adquirida esperando que cumpla con las obligaciones de pago en el periodo de tiempo dado; por otro lado, la empresa, a su vez, brinda crédito a su cadena de distribuidores para que ellos, en el camino, trasladen ese premio a los consumidores, dando como resultado una economía en movimiento y muy dinámica, en la medida, que materializa una rotación del producto o servicio. (Montaño, 2013. Pág. 80).

El recaudo en una empresa de servicios públicos es un aspecto fundamental para garantizar su sostenibilidad y eficiencia. Una adecuada gestión de los ingresos permite a estas entidades no solo mantener sus operaciones diarias, si no también invertir en mejoras en la infraestructura y en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Según Gómez y Pérez (2020) "El proceso de recaudo debe ser optimizado mediante la implementación de tecnologías que faciliten el pago a los usuarios, así como la capacitación del personal encargado de la atención al cliente" (p.45). además, es esencial establecer mecanismos claros de atención y opción de pqr que puedan surgir en el proceso de facturación, lo que contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios en la empresa o Asociación Acueducto Vereda la Mejía.

El recaudo en empresa de servicios públicos es esencial para su sostenibilidad financiera, ya que asegura que las operaciones diarias, el mantenimiento de infraestructura y las versiones a futuro se realicen de manera adecuadamente, según Vargas (2020) "una gestión eficiente del recaudo no solo garantiza la continuidad del servicio, sino que también permite a las empresas reinvertir en mejoras y expandir su cobertura" (p. 45)

"El control interno en las empresas de servicios públicos no solo garantiza la eficiencia operativa, sino que también es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera al minimizar riesgos relacionados con la gestión de cartera y optimizar los ingresos." (González, M. A. (2020).

"La implementación de un sistema robusto de control interno permite a las empresas de servicios públicos domiciliarios gestionar su cartera de manera efectiva, lo que contribuye a la

estabilidad financiera y mejora la capacidad de inversión en infraestructura y servicios."

3.3 Marco normativo

En el régimen básico de los servicios públicos domiciliarios de la calidad de los servicios de agua potable y saneamientos en el país garantiza la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos en la problemática de cartera, estableciendo mecanismos que pueden ayudar a mejorar la recuperación de pagos, y así los acueductos tengan recursos necesarios para invertir en infraestructura y mejorar la calidad del servicio y proteger el acceso de la población a estos recursos vitales, y así la Asociación Acueducto Vereda la Mejía cumpla con las normativas gubernamentales.

Según la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". (Función pública, 1993, p.1). Muestra cómo se busca establecer un marco normativo que permita un eficaz control interno en las entidades públicas, la cual garantiza la transparencia y eficiencia en la administración los cuales la confianza es importante para fortalecer y contribuye a prevenir la corrupción y el mal manejo de los recursos públicos, Al establecer controles internos se reducen acciones corruptas y se detectan irregularidades a tiempo, en el cual la revisión de procesos, capacitación a personal encargado de la administración o cartera comprendan el adecuado rol para evitar inconvenientes de corrupción.

Según la Ley 99 de 1993 "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional A-SINA- y se dictan otras disposiciones". (República de Colombia, ambiente, 2021, p.1) Es fundamental proteger el medio ambiente por los riesgos a los que hoy en día están expuestos a la destrucción, es importante buscar medidas en la conservación y protección del medio ambiente.

Según la Ley 136 de 1994 “Por lo cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”. permite que los municipios tengan un mayor control sobre los recursos y las decisiones que los entes municipales puedan tomar, permitiendo fomentar la participación de la ciudadanía en la ejecución de los planes de desarrollo, estos tienen grandes desafíos como es la falta de capacitación lo cual ayuda a fortalecer la administración municipal.

Así mismo la Ley 286 de 1996 “Por lo cual se modifican parcialmente la ley de 1994 y la ley 143 de 1994. En relación con la contribución de solidaridad en la autogeneración”. Estos cambios fundamentales para garantizar que las leyes sigan siendo efectivas en la protección de los derechos humanos, y los estratos más altos y comerciales puedan suplir la necesidad de los estratos más bajos como bien lo debe analizar la Asociación Acueducto Vereda la Mejía. Esta ley permitirá no solo equilibrar las cargas económicas entre los diferentes estratos, si no también tener autosostenibilidad y el acceso al agua potable y así los usuarios puedan contribuir al bienestar general.

Como también menciona la Ley 505 de 1999 “Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las leyes 142 y 77 de 1994, 88 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 538 y 2034 de 1996.” (Función Pública, 1999, p.1) Es importante tener en cuenta esta ley para tener claridad y orden en la estratificación nuevas y existentes, con el fin de mejorar la situación socioeconómica de la población, manteniendo una protección de los derechos de cada población, manteniendo procesos establecidos los cuales busca garantizar los servicios públicos y recursos, lo cual es fundamental para las comunidades y su desarrollo al beneficiar las personas de bajos recursos.

Como en la Ley 563 de 2000 “Por lo cual se reglamentan las veedurías ciudadanas” Es un avance en la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública desde las alcaldías ejerciendo un control social fomentando la rendición de cuentas, las cuales son fundamentales para la Asociación

Acueducto Vereda la Mejía, ayudando a fortalecer la participación de la comunidad en la gestión de recursos.

Se puede observar la regulación de los servicios públicos domiciliarios en nuestro país, lo cual busca mejorar la cobertura, la transparencia y la calidad del servicio. De la Ley de 2001 modifica aspectos de la Ley 142 de 1994 que regulan el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Esta ley busca mejorar la gestión y prestación de dichos servicios, estableciendo nuevas disposiciones que afectan tanto a prestadores como a usuarios. (Congreso de la República de Colombia, 2001, p.1)

De acuerdo con la Resolución CRA de 2017, emitida por la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, establece metodologías tarifarias para los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueductos y alcantarillado especialmente en sectores rurales. Esta norma es importante para asegurar que las tarifas sean justas y reflejen los costos reales del servicio, lo cual promueve sostenibilidad financiera y accesibilidad para los usuarios.

Según el Decreto 429 de 1995, “Por el cual se reglamenta el Capítulo del título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios públicos” (Gestor Normativo, p.1) Es la responsabilidad y la transparencia en la gestión de servicios públicos domiciliarios, al regular permite que los ciudadanos puedan involucrarse en la evaluación, supervisión en la calidad del servicio que reciben diariamente.

Lo menciona el Decreto 958 de 2001” Por el cual se crea la Comisión intersectorial de Servicios Públicos Domiciliarios” (Función Pública, p.1.) Establecer una comisión de servicios públicos domiciliarios que ayude a coordinar y mejorar en las empresas prestadoras la calidad de los servicios públicos.

Dentro del marco legal del trabajo sobre la gestión de cartera en la Asociación Acueducto Vereda La Mejía, se debe resaltar el marco normativo que regula los servicios públicos domiciliarios en Colombia, específicamente en el sector de acueducto y saneamiento básico. Este marco está

fundamentado en las disposiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), Estas normativas buscan asegurar que las entidades cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad financiera, facilitando la implementación de herramientas que garanticen el bienestar de la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones financieras. Así mismo las leyes y decretos básicos del sector que facilitan normas sobre la gestión eficiente de los recursos y la prestación continua del servicio, estableciendo un marco claro para abordar las problemáticas de cartera y asegurar la viabilidad a largo plazo de las organizaciones en este sector.

CAPÍTULO IV

4. Desarrollo de los objetivos

- Reconocer las variables que intervienen en el desarrollo de proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne.

Para el desarrollo de este objetivo se llevó a cabo una entrevista aplicada con la población de la vereda la Mejía del sector la escuela.

Preguntas abiertas

1. ¿Qué factores influyeron en su decisión de contratar los servicios con la empresa?
2. ¿Qué aspectos le resultaron más difíciles de entender del contrato, relacionado con los pagos?
3. ¿Cree que la entidad se ha comunicado de manera oportuna y efectiva?
4. ¿Qué tan fácil le resulta realizar los pagos de su factura?
5. ¿Qué canales de pago utiliza con mayor frecuencia?
6. Si ha experimentado algún retraso en sus pagos, ¿cómo ha sido su experiencia al tratar con la entidad para realizar acuerdos de pago?
7. ¿Qué tipo de eventos imprevistos (pérdida de empleo, enfermedad, etc.) pueden afectar su capacidad de pago?
8. ¿Considera que cuenta con los conocimientos financieros necesarios para administrar sus deudas de manera efectiva?
9. ¿Cómo califica el servicio que ha recibido por parte de la entidad?
10. ¿Utiliza los canales digitales de la entidad para realizar sus pagos y consultas?

Al realizar las preguntas anteriormente expuestas sobre eventos imprevistos, prioridades de gasto, conocimiento financiero y motivación, se busca entender qué factores internos y externos

afectan la capacidad y disposición de pago de los clientes, lo que igualmente conociendo las respuestas de los factores por los cuales los clientes pueden atrasarse en sus pagos, se podrá identificar los principales factores de riesgo y diseñar estrategias para mitigarlos.

Figura 1.
Resultado de encuesta.



Figura1. Resultado de encuesta Elaboración propia

A partir de lo anterior se logra identificar las variables que intervienen en el desarrollo del recaudo de cartera, donde manifiestan que tuvieron que acudir al recurso vital porque no contaban con fuentes alternas de nacimientos, que se les dificulta realizar el pago por el desplazamiento, el tiempo, a veces no cuentan con un recurso económico para desplazarse y realizar el pago lo que interviene en el recaudo de la Asociación Acueducto Vereda la Mejía, por lo cual se cuenta con una morosidad alta lo que influye en la toma de decisiones.

- Identificar los niveles de morosidad de la cartera que influyen en la gestión y la toma de decisiones en el proceso de cartera de la Asociación Acueducto Vereda La Mejía del Municipio de Guarne.

Es importante tener en cuenta elementos internos y externos que afectan directamente la eficiencia en la gestión de cartera, en la estructura organizacional y en la gestión de cobro falta un área específica que se dedique a la gestión de cobro, la cual puede ser crítico porque no hay un seguimiento continuo y sistemático a los deudores llevando a pérdidas económicas, al delegar una persona en el área puede mejorar la eficiencia. También la cultura de pago y sentido de pertenencia hace que haya un incumplimiento en los pagos lo cual no hay responsabilidad.

Tabla 2.
Niveles de morosidad

SECTORES	TOTAL SUSCRIPTORES	TOTAL CARTERA	TIEMPO	%
LOS ISAZA	8	47,906	90	0.40%
ALTO DE LA VIRGEN	21	185,882	90	1.54%
PALMAR	40	337,689	90	2.81%
CENTRO DE ACOPIO	27	467,913	90	3.89%
GIRARDOTA	12	491,918	90	4.09%
ESCUELA	36	500,789	90	4.16%
LA CHARANGA	29	567,954	90	4.72%
SECTOR DE LOS RUAS	37	786,593	90	6.54%
MONTAÑEZ	34	1,130,468	90	9.39%
MONTESOCURO	39	1,564,756	90	13.00%
YOLOMBAL	12	1,919,230	90	15.95%
GUAPANTE	20	1,944,481	90	16.16%
MEJIA	38	2,087,431	90	17.35%
		12,033,010		

Tabla 2. Niveles de morosidad Elaboración propia

Gráfico 1.

Porcentaje de cartera.

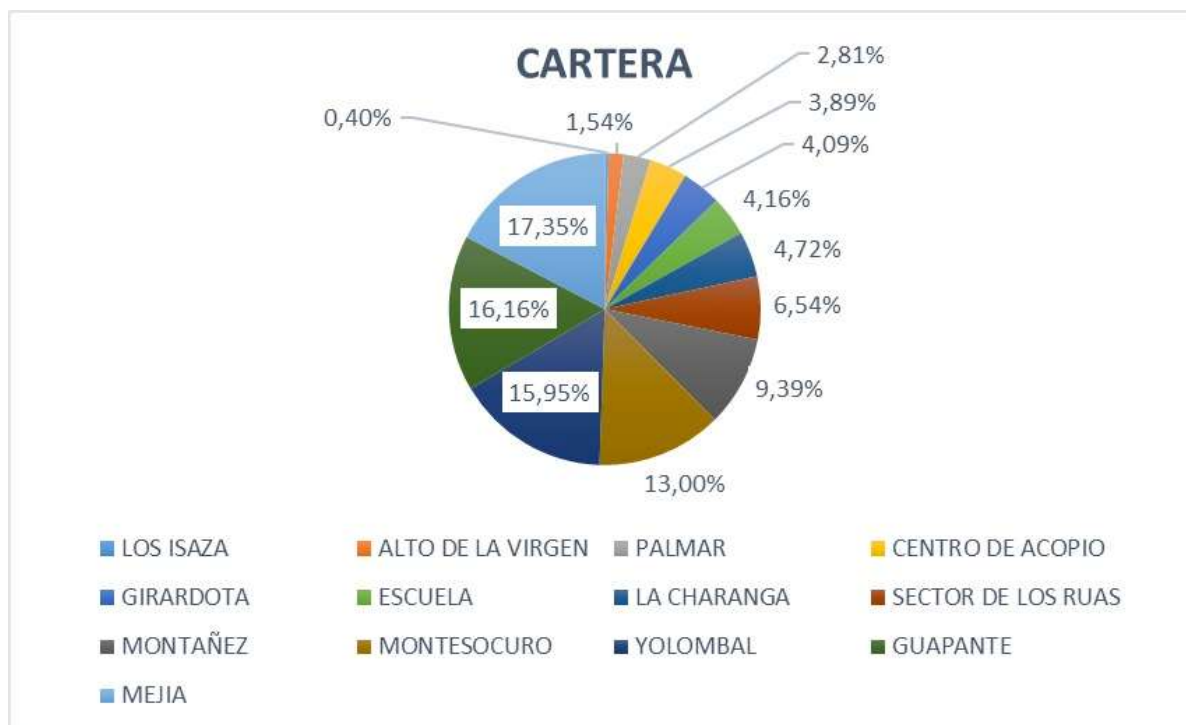


Gráfico 1. Porcentaje cartera. elaboración propia

- Determinar las herramientas administrativas que se articulen a las necesidades del proceso de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne.

Se desarrolló e implementó la guía para el procedimiento de la cartera por medio de la cual se buscaba minimizar los porcentajes de morosidad, adicional realizando actividades que complementaban esta herramienta para hacer seguimiento a los procedimientos de cartera más frecuentes.

Se pudo evidenciar dentro de los cobros de cartera que los usuarios más morosos empezaron a realizar los pagos oportunos con los llamados que se hicieron mejorando la estabilidad económica de la empresa.

Tabla 3.

Comparativo de usuarios morosos

ASOCIACION ACUEDUCTO VEREDA LA MEJIA							
NIT 900130615-1							
DETALLE CORTES IMPRESO EN PERIODO 202408							
4-ESCUELA							
NUID	ORD	SUSCRIPTOR	DIRECCION	TELEFONO	#CTAS	VR.ABONO	VR.SALDO
293	130	SAMUEL LOPEZ	VEREDA LA MEJIA	3135442050/0	3	0	226,000
296	200	SAMUEL LOPEZ	VEREDA LA MEJIA	3135442050/0	5	0	158,960
					# SUSCRIPTORES	2	384,960

ASOCIACION ACUEDUCTO VEREDA LA MEJIA							
NIT 900130615-1							
DETALLE CORTES IMPRESO EN PERIODO 202411							
4-ESCUELA							
NUID	ORD	SUSCRIPTOR	DIRECCION	TELEFONO	#CTAS	VR.ABONO	VR.SALDO
293	200	JAVIER DE JESUS YEPES CEBALLOS	VEREDA LA MEJIA	3192064616/0	1	0	56.000
296	130	SAMUEL LOPEZ	VEREDA LA MEJIA	3135442050/0	1	0	80.000
					# SUSCRIPTORES	2	136.000

Tabla 3. Comparativo de usuarios morosos. Elaboración propia

En el modelo COSO revisar la guía si se complementa

es un marco integral que se utiliza para evaluar y mejorar el control interno de una organización.

Este modelo se ha convertido en un estándar ampliamente aceptado en el campo de la auditoría, el aseguramiento y la gestión de riesgos.

Objetivos: Mejorar el desempeño organizacional, la supervisión y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones; desarrollando marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude.

Se integra de cinco componentes interrelacionados así:

1. Entorno de control: Aquí se establece el tono ético de la organización. Se trata de la base para el resto de los componentes, incluyendo la integridad y los valores éticos que guían las acciones y comportamientos de la empresa.

Ejemplo: Establecimiento de un código de conducta ética para todos los empleados, liderazgo comprometido con la integridad y la ética en todas las operaciones.

2.Evaluación de riesgos: Implica identificar y evaluar los riesgos a los que se enfrenta la organización. Estos pueden ser financieros, operativos, de cumplimiento, o relacionados con la estrategia, entre otros.

Ejemplo: Identificación de riesgos financieros mediante un análisis detallado de los estados financieros, como el riesgo de cambio en moneda extranjera o el riesgo de crédito con clientes.

3.Actividades de control: Son las políticas y procedimientos implementados para mitigar los riesgos identificados. Ejemplos de actividades de control incluyen controles internos, autorizaciones, verificaciones y reconciliaciones.

Ejemplo: Implementación de controles internos, como autorizaciones requeridas para transacciones financieras o controles de acceso a sistemas informáticos.

4.Información y comunicación: Se refiere a la generación y comunicación de información relevante dentro de la organización. Esta información es vital para tomar decisiones informadas y gestionar los riesgos.

Ejemplo: Elaboración de informes financieros precisos y oportunos para la toma de decisiones, y asegurarse de que la información fluya correctamente dentro de la organización.

5.Supervisión y monitoreo: Implica la supervisión continua de los procesos de control para asegurar que funcionen de manera efectiva. Esto incluye revisiones internas, evaluaciones y medidas correctivas cuando sea necesario.

Ejemplo: Revisiones periódicas de los controles internos y procedimientos para asegurarse de que siguen siendo efectivos y ajustados a los cambios en la organización o en el entorno. En el tercer objetivo

CAPÍTULO V

5. Conclusiones

En la Asociación Acueducto Vereda la Mejía del municipio de Guarne presenta difícil cobro de cartera lo que enfrentan muchas empresas de servicios públicos y a través del análisis realizado en el estado actual financiero donde es importante tener estrategias innovadoras adaptables para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo a través de herramientas como es la guía de procedimiento de cartera, este estudio indica la necesidad de una comunicación clara y efectiva con los usuarios, así como la importancia de ofrecer opciones de pagos flexibles para que los usuarios puedan cumplir oportuna y responsablemente mes a mes.

La Asociación Acueducto Vereda La Mejía puede adaptar mejores practicas en la gestión de cartera para enfrentar desafíos específicos como lo es económico, social, y cultural, así mismo como muestra que factores influyen en el comportamiento de pagos, se pueden identificar fa tiempo las cuentas de riesgo, tener cambios a nivel económico y que se puedan llevar a cabo grandes desafíos en la gestión de cartera para el recaudo para una mejor sostenibilidad financiera a futuro, con ejemplo valioso de calidad de servicio prestado a la comunidad.

5.1 Recomendación

se puede analizar las principales dificultades que enfrenta la gestión de cartera, así como las expectativas de los asociados y usuarios, a partir de información que ayuden al pronto pago, opción de pago por cuotas, realizar un estudio tarifario que muestre realmente las tarifas a cobrar por consumo y cargo fijo, utilizar medios de pago, es necesario hacer, con el fin de dar diferentes opciones de pagos para el pronto pago, una adecuada comunicación con los usuarios, monitoreo y seguimiento de cuentas

por cobrar, así mismo como el capacitar al personal encargado de la administración de cartera, también la implementación de manual de procedimientos de cartera orientadas a optimizar el flujo de caja y a garantizar la sostenibilidad financiera de la Asociación Acueducto vereda la Mejía.

Dentro de la Asociación acueducto Vereda la Mejía es importante implementar un sistema de monitoreo y seguimiento de cuentas por cobrar que permita identificar a tiempo las cuentas de riesgo en morosidad y así lograr tomar medidas preventiva y mejorar continuamente el proceso de cartera, logrando una mayor sostenibilidad financiera, generar en los usuarios una cultura de pago responsable, esto se puede lograr a través de campañas de concientización que resalten la importancia del cumplimiento en las obligaciones financieras y contribuir al bienestar colectivo de la comunidad, realizar acuerdos de pago según la morosidad de cada asociado.

Anexos 1

Diseño de una guía para el procedimiento de cartera en la Asociación Acueducto Vereda la Mejía

Referencias

American Psychological Association. (1952). Title of the article. Journal Name, Volume (Issue), Page range. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1952.tb00149.x>.

Análisis Del Recaudo De Cartera En El Sector Comercial Del Municipio De Copacabana

Arcila Duque, E. (2021). *Plan de mejora para el recaudo de cartera en promotora el Poblado (SURA)*. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. Anexos. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2360>

Bohórquez Camacho, F.R. (2021). Estrategias para optimizar procesos de gestión en la recuperación de cartera de las empresas de servicios públicos Empopamplona S.A. E.S.P, municipio de Pamplona, Norte de Santander en el año 2021, trabajo de grado pregrado, Universidad de Pamplona repositorio Halago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5088>

Ceballos. (2009) Metodología de la investigación. Quinta edición. Perú, Mc Graw Hill

Comisión Normativa de la Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA ISBN

CRA. (2017). Resolución CRA 825 de 2017. De Oficial N°50460 de 28 de diciembre 2017. [Gestor Normativo de la CRA - Resolución 825 de 2017 CRA](#)

Gómez, A, y Pérez, L. (2020). Gestión financiera en empresas de servicios públicos. Editorial Universitaria <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/19313>

González, M. A. (2020). Control Interno y Sostenibilidad Financiera en Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. Revista de Finanzas Públicas, 15(2), 45-60. [Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022 | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar](#)

Juan Manuel Turbay Marulanda. La calidad de cartera crediticia y sus riesgos financieros en la cooperativa de ahorro crédito san Francisco Ltda 289-2018. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1180>

La matriz de crecimiento. (On line) pagina 2. (consultado el 9 de julio de 2006) disponible en internet en:

<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia>.

Gitman, L. J. (2012). Principios de administración financiera (12° ED.) pdf. Google drive [1-Principios-de-](#)

[Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf - Google Drive](#)

Markowitz, H. (1952). Portafolio Selection. The Journal of finance, 7(1), 77-91.

MCGRAW-HILL, Biblioteca Practicas de Negocios Tomo VI. Mercadotecnia. México. McGraw-

Hill/interamericana de México, S.A de C.V. 1995: paginas 236-238: ISBN 968-451-831-5 Tomo VII.

Morales, A, y Morales, B, año

Muñiz González, Rafael. El marketing en el siglo XXI. (On line). Pág. 1. (consultado el 12 de (CRA, 2017)julio

de 2006) disponible en internet en: www.marketing-xxi.com.

NORMAS APA (2020). Aspectos Generales de las Normas APA. [on line]. Disponible en

<https://normasapa.net/aspectos-generales/>

Normas APA (2020). Normas APA 2019 actualizadas. [on line]. Disponible en <https://normasapa.com>

Pérez, C, y Rodrigue, J (2021). The of the article. Revista de Cienccias Sociales. 18 (1), 127- 140.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662021000100127

QUITANILLA Martínez, Blanca Elizabeth, Granados Blanco, Yancis Guadalupe; Magaña Chávez, Claudia

Elisa; et al. Historia de la mercadotecnia. (On line) (consultado el 22 de mayo de 2006) pág. 2

Disponible en Internet en: www.monografias.com.

República de Colombia. (2016). Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho de petición

en la administración pública y se dictan otras disposiciones.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=354>

Salazar Carvajal, Renne Orlando. Colombia: estrategias de marketing en un entorno globalizado. (On line)

(Consultado el 20 de mayo de 2006) PÁG. 2. Disponible en Internet en: www.monografias.com.

Última actualización: 25 de septiembre de 2024 (Diario Oficial No. 52.869 de 4 de septiembre de 2024).

[Gestor Normativo de la CRA - Resolución 943 de 2021 CRA](#)

Díaz-Realpe, X., & Herrera-Muñoz, L. S. (2018). Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera a una Universidad. <https://repository.ucatolica.edu.co/>

Ramírez, J. P. (2021). Estrategias de Control Interno para la Gestión de Cartera en Servicios Públicos. *Journal de Gestión Pública*, 8 (1), 77-89. [MautinoAlejandra Tesis Licenciatura 2021.pdf](#)