



Sistematización de la experiencia de la práctica profesional en la optimización de la gestión de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperando”. De la ciudad de Ibagué.

Presentación de informe final de opción de grado para la obtención del título profesional de administración de empresas

Ingrid Paola Gamba Hernández

Id 394414

Gloria Astrid Rodríguez Pira

Asesor

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de ciencias empresariales

Administración de empresas

Opción de grado

Ibagué 2018

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1.Objeto de sistematización.....	4
Delimitación del objeto.....	4
Criterios para elección del objeto.....	5
2.Objetivo de la sistematización.....	5
3. Pregunta eje de la sistematización.....	6
4. Metodología.....	6
Técnicas para la recolección de la información.....	7
Formulación de interrogantes.....	8
Marco teórico.....	9
5. Recuperación de la experiencia.....	14
6. Construcción de la información.....	15
7. Interpretación crítica.....	17
8. Conclusiones.....	19
9. Bibliografía.....	20
10. Anexos.....	21

Introducción

Durante el proceso de formación se adquieren conocimientos que son de gran importancia al iniciar la vida laboral, de tal manera que la práctica profesional le da la oportunidad al estudiante de enfrentarse al mundo laboral ya que durante el tiempo en que realiza la práctica encuentra diferentes situaciones y experiencias que serán fundamentales para el desarrollo de habilidades y cualidades que contribuyan a una buena toma de decisiones, a desarrollar habilidades en aspectos estratégicos y por supuesto en la apropiación de todos los conocimientos asociados al área de práctica.

Luego de realizar la práctica profesional se sistematiza la práctica como opción de grado para compartir la experiencia vivida y los conocimientos adquiridos: Permite contar cada una de las situaciones y hechos ocurridos desde un punto de vista crítico y profesional; realizando un análisis de todo lo aprendido en el transcurso del desarrollo de las funciones realizadas.

En esta sistematización, se hace un relato de la experiencia profesional realizada en la cooperativa de ahorro y crédito prosperando, ubicada en la ciudad de Ibagué Colombia. Dicha empresa fue creada en 1962 por 27 empleados de Telecom, con fines de interés social para contribuir a la solución de las necesidades de los asociados.

Se realizó una actividad operativa en el área de cartera para mejorar el proceso de gestión de cobranza ya que se pudo observar que no hay eficiencia en el procedimiento y esto causa que no se cumplan con los resultados esperados por gerencia.

Dicho proceso permitió adquirir una experiencia en la cual se identificaron debilidades y fortalezas profesionales; que se convirtieron en la oportunidad de crecer a nivel profesional y personal.

Informe Final de Sistematización de Práctica Profesional

Objeto de sistematización

Optimización en el cumplimiento de los procesos de cobro en el área de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperando”. Se presentan dificultades para recaudar y lograr recuperación de cartera en todas sus categorías ya que se debe dar un cumplimiento del 95% de los indicadores propuestos por el jefe inmediato en un periodo mensual.

Delimitación del objeto

Se gestiona el procedimiento de cartera, con el fin de darle cumplimiento a los procesos adecuados de recuperación que facilite mayores resultados en el retorno del capital.

A partir de la ejecución de la práctica se tiene como objetivo construir un plan de trabajo en el cual se realice la gestión de cobranza de una forma oportuna y eficiente en el proceso de cartera, con el fin de que se logre establecer acuerdos con los asociados para que se puedan poner al día con sus obligaciones según las fechas de pago establecidas. Garantizando a la empresa excelentes resultados por el cumplimiento de las metas proyectadas.

Criterios para elección del objeto

- Identificar el estado de cuenta de cada asociado dependiendo de los días moratorios que presenta para categorizar el tipo de cartera en la que se encuentra.
- Gestionar diariamente y con base a la asignación de cartera todas aquellas obligaciones que presenten una altura de mora ya sea temprana o avanzada, con el fin de establecer compromisos de pago efectivos.

- Recaudar de forma oportuna las cuentas por cobrar, logrando persuadir a los asociados para que en un corto plazo se pongan al día con la cartera vencida, evitando que incrementen los intereses moratorios los cuales pueden causar un proceso jurídico.

Objetivo de la sistematización

Objetivo General

Aplicar el procedimiento de gestión de cobranza con la finalidad de la optimización de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperando”.

Durante el proceso de formación se adquieren conocimientos que fortalecen la práctica basada en la teoría como una experiencia profesional. La sistematización de la experiencia profesional no es solo un informe o la descripción de la experiencia sino un proceso que se contrasta y articula la práctica con la teoría aportando simultáneamente a mejorar la práctica profesional.

Objetivos Específicos

- Identificar asociados que presentan altura de mora temprana para establecer acuerdos de pago que permitan la recaudación en un corto plazo mejorando el flujo de efectivo de la empresa.
- Persuadir al asociado para que logre poner al día su cartera vencida y así evitar que la mora aumente para no ser trasladado a un cobro jurídico.
- Recaudar efectivamente cartera preventiva y persuasiva mejorando la gestión de cobranza dando cumplimiento a los indicadores propuestos por el jefe inmediato.

Pregunta eje de la sistematización

¿Cómo optimizar el proceso de gestión de cobranza, en la cual se logre mayor efectividad en la recaudación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prosperando”?

Metodología

La sistematización es entendida como investigación que permite comprender y transformar la práctica como mayor fortaleza al conocimiento y construcción de la profesión. Jara define que “un eje de sistematización es como una columna vertebral que nos comunica con toda la experiencia, pero desde una óptica específica” (1994: pg. 106).

Por lo tanto la sistematización se aplicó como metodología para la elaboración de la práctica profesional ya que permite narrar una experiencia para interpretarla de forma crítica, con base en la reconstrucción de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en la experiencia.

A partir de que se ejecuta la practica en el área de cartera se precisa como eje de sistematización el fortalecimiento de técnicas en la gestión de cobranza para hacerlas más efectivas y que permitan establecer acuerdos pertinentes para normalizar la obligación de cada asociado y así evitarle consecuencias judiciales por el incumplimiento de pago.

La metodología de Jara está determinada por las siguientes etapas:

A. El punto de partida

Haber participado en la experiencia

Tener registros de las experiencias

B. Las preguntas iniciales

¿Para qué queremos hacer esta sistematización?

¿Qué experiencias queremos sistematizar?

¿Qué aspectos centrales de esas experiencias nos interesa sistematizar?

¿Qué fuentes de información vamos a utilizar?

¿Qué procedimientos vamos a seguir?

C. Recuperación del proceso vivido

Reconstruir la historia

Ordenar y clasificar la información

D. La reflexión de fondo ¿por qué pasó lo que pasó?

Analizar y sintetizar

Hacer una interpretación crítica del proceso

E. Los puntos de llegada

Formular conclusiones

A partir que se empezó a realizar el proceso de recuperación de cartera se tuvo un método de carácter Mixto es decir cualitativo por que se parte de la observación y del análisis de la información de cada uno de los socios y cuantifico por que se requiere de valores cuantificables que permitan arrojar resultados sobre el aumento en la recuperación de cartera. La forma en que se organiza y esquematiza los datos de la realidad analizada, consiste en relatar la experiencia de prácticas profesionales, haciendo referencia a un trabajo de carácter DESCRIPTIVO porque según Cerda (1998) nombrado por Bernal C.A. (2010), afirma que una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto. Pg 113.

Técnicas para la recolección de la información

- Observación general de las funciones a realizar para el procedimiento de cartera, recibiendo retroalimentación por el manual del área que está estipulado en la intranet de la cooperativa.
- Entrevista con la jefe del área de cartera para conocer las actividades a desarrollar.
- Base de datos actualizada en un periodo mensual donde incluye toda la información del asociado (nombre del asociado, fechas de vencimiento de las cuotas, cuadro de observación, fecha del día en que se gestiona y el asesor que se encuentra a cargo de esa cartera).
- Análisis del nivel de endeudamiento de cada asociado.

- Power Bi, plataforma que se va alimentando de acuerdo a la gestión realizada, en ella se observan los rodamientos, cantidad de gestiones realizadas y las que hacen falta, permite saber quién fue el último asesor que tomo registró.
- Como fuente de información se utiliza el Correo Corporativo, el cual brinda la comunicación no verbal para todos los clientes internos de la cooperativa, allí se hace saber notificaciones importantes sobre la misma, además de que se reciben comunicados sobre cambios que influyen en la gestión de cobranza como nuevos puntos de pago, información sobre la plataforma y notificaciones sobre el proceso de las ferias de normalización que se llevan a cabo.

Prosperando es una entidad financiera que tiene como propósito brindarle productos a sus asociados que le permitan contribuir al mejoramiento de la sociedad supliendo necesidades por medio de créditos. El tipo de población que maneja es de hombres y mujeres del sector urbano y rural, personas naturales mayores de 18 a 65 años a nivel nacional que requieran de un servicio de crédito.

Formulación de interrogantes

¿Se está cumpliendo con los requerimientos adecuados para realizar la gestión de cobranza?

¿Qué percepción tuvo el equipo de trabajo con las actividades desarrolladas durante la práctica?

¿Se están ejecutando las actividades de forma efectiva durante el proceso de la práctica?

¿Se cumplen con las metas proyectadas en cuanto a la recaudación mensual?

¿Se dio solución a las dificultades encontradas para la recuperación de cartera?

¿Fue posible acceder a toda la información pertinente para la gestión de cobro?

Contexto teórico

Actualmente para las empresas la gestión de cobro es una de las actividades más difíciles de realizar ya que con esta actividad se espera obtener resultados del 100% en cuanto a la recaudación de cartera. Durante esta etapa se debe analizar los objetivos, metas, indicadores, proyecciones y el procedimiento detallado de lo que se debe realizar para lograr disminuir el riesgo y aumentar el rendimiento financiero de la entidad. En la recuperación de cartera los factores que afectan la cobranza son tanto el monto que se le otorga al cliente y es mayor que la capacidad de pago como la situación económica deficiente del deudor para cumplir con la obligación.

Departamento de cartera

Se define como el principal activo financiero, generador de ingresos de la empresa. De manera que es el proceso de seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de que los clientes logren realizar los pagos de manera oportuna y efectiva. Este proceso incluye el registro y la clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías, las cuales son mostradas en los indicadores de morosidad por lo que se ha incrementado la participación de cartera y se podría anticipar un aumento relevante del riesgo.

Esta área surge de la necesidad de responder a los requerimientos de la gerencia de otorgar créditos a sus principales clientes dándoles facilidades cómodas de pago, acorde a su solicitud previamente establecida. Su objetivo principal es lograr rotación de la cartera cumpliéndose en los plazos establecidos, recaudar de acuerdo a las políticas de cobranza y disminuir las cuentas incobrables.

Entre sus funciones se encuentra elaborar informes que reflejen el estado de cartera, prestar un servicio al cliente eficiente para lograr compromisos de pago efectivos, elaborar y presentar informes ante las centrales de riesgo, llevar un control detallado de los pagos y trasladar de forma oportuna las obligaciones que se encuentran en mora para cobro jurídico y realizar el debido proceso.

Tipos de cartera

Cartera de ahorro. Según el BBVA está compuesta por un porcentaje del 15% de títulos de renta variable. La cual puede ofrecer mayores rentabilidades que productos teniendo un riesgo moderadamente bajo, pues se suele invertir en los valores bursátiles menos volátiles.

Cartera de inversión. La cual aumenta el riesgo al estar compuesto de al menos un 50% por rentas variables. La distribución de los activos se destina en un 40% a rentas fijas públicas y privadas, por lo que es una cartera con mayor riesgo y rentabilidad que las carteras de ahorro. De manera que se puede diversificar una parte del patrimonio para obtener mayor rendimiento.

Cartera de renta fija. La cual se define como valores mobiliarios que son propiedad de un inversor que proporcionan rentabilidad. Está formada por activos que tienen una periodicidad de rentas, ciertas o aleatorias durante un determinado periodo de tiempo. Entre estos activos se encuentran depósitos bancarios, pagares, bonos, acciones, entre otros. Al final se debe evaluar el riesgo de contraparte o riesgo de crédito de los mismos, en función del *rating* de los emisores, estando lógicamente referenciado el rendimiento global de la cartera al riesgo que los inversores estén dispuestos a asumir.

Cartera de renta variable. La cual es la cartera más arriesgada por lo tanto genera mayor rentabilidad ya que son 100% rentas variables. Se basa en acciones ordinarias en las cuales el inversor obtiene su rentabilidad de los dividendos y tiene un elevado índice de rotación de valores aprovechando los ciclos del mercado. Es importante medir el rendimiento en un periodo anual ya que los movimientos de la bolsa afecta la valoración relativa de las acciones a largo plazo.

Según el autor Molina, (2005), pág. 98. Establece que el Sistema de Cartera surge como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido. Los clientes más importantes serán evaluados en su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperabilidad de la cartera. Para la aprobación de un crédito a sus mejores clientes la empresa debe solicitar una garantía bancaria igual al cien por ciento de sus transacciones. Este valor será luego cancelado a la empresa en un plazo de hasta 30 días. Así mismo los niveles de autorización de crédito para evitar posibles malas interpretaciones o autorizaciones de crédito inadecuadas serán evaluados al interior de la empresa. De esta manera

se evitará el alto riesgo crediticio, puesto que el crédito será celosamente vigilado por el Jefe del Área o gerente de la empresa. Por tanto existe un menor riesgo de contraer cuentas malas o incobrables.

Cartera vencida

“La Cooperativa de ahorro y crédito Prosperando” cuenta con una cartera amplia, la cual maneja varias categorías. En cada una, se identifica el estado de cuenta de cada asociado y la altura de mora que presenta según el procedimiento estipulado en el manual de cartera.

Según el autor López, (2005), pág. 72. Define que la cartera vencida son todos aquellos valores que se encuentran impagos por deudores, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa. Es decir que la cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que un empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, pues las ventas a crédito implica que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos ya que ésta financiando con sus recursos a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad.

Gestión de cobranza

Para cumplir con los procesos de cartera y obtener buena recuperación, surge la gestión de cobranza como procedimiento de la misma. Según FUDE establece en su artículo que la gestión de cobranza es la actividad que consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, con el fin de que este mantenga sus créditos al día. Dentro del proceso de cobranza se debe contactar al cliente, dentro de un horario prudente, para informarle acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda.

Vías de contacto. Existen diferentes formas de contactarse con el cliente ya sea de manera telefónica, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico, así como también se

suele recurrir a la visita al domicilio registrado. Es fundamental mantener toda esta información correctamente organizada y administrada a fin de llevar de manera efectiva el proceso de cobranza.

Etapas de cobranza

- Preventiva la cual se realiza antes que venza el crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora.
- Administrativa, se lleva a cabo desde que vence el crédito. Termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido.
- Judicial la cual se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito.

Es un proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los clientes de la empresa, por ello: Según Godoy, Florida, (2006), pág. 159. Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee. En la actualidad, uno de los grandes problemas de las empresas que venden bienes o servicios a crédito, es la recuperación de éste, por ello surgen algunas preguntas como: ¿Cuántas empresas han cerrado porque sus clientes no les pagan, lo importante es visualizar que las organizaciones de tipo comercial deben prevenir el riesgo y proyectar una rentabilidad en corto, mediano o largo plazo a fin de no solo permanecer en el mercado, sino de buscar formas más pertinentes y adecuadas de ofrecer préstamos a crédito y sobre todo tener una cartera sana.

Herramientas de cobranza

Según Barchfield (2009) “la herramienta más efectiva suele ser la mezcla de todas las herramientas de cobranzas. Las diferentes herramientas deben utilizarse bajo diferentes circunstancias. Entre las cuales se encuentra:

Llamadas telefónicas. La cual es la acción mas efectiva de cobranza ya que genera retroalimentación y permite el diálogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranza.

El mensaje de texto. Que con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados.

Los cobros por correo electrónico. El envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores, también es un medio director y efectivo de cobranza.

Las visitas. El cual es un método costoso, sin embargo se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono.

Las cartas. Que tienen como propósito principal conseguir el pago de los atrasos. Su lenguaje debe ser claro y sencillo. Tiene que realizar la difícil tarea de persuadir al cliente para que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad. En el caso de instituciones de crédito adquiere una importancia extraordinaria la función de cobro, pues, una apreciable cantidad del flujo de efectivo, tiene su origen en la recuperación de los préstamos.

En la actualidad, la función de cobranza se presenta en distintos aspectos, uno de los más importantes es como proceso administrativo básico dentro del marco de la administración moderna. Es individualmente un proceso administrativo con sus características, técnicas y procedimientos propios.

A fin de minimizar las cuentas de difícil recuperación, toda entidad debe implementar una serie de políticas y procedimientos tendientes a fortalecer y regular las relaciones con sus clientes. Así pues, el primer paso para lograr cobros oportunos consiste en tener una política de cobranza debidamente planeada.

Según Barchfield (2009), para que la gestión de cobro tenga éxito, se logra partiendo de la existencia de un buen sistema de detección de los atrasos que se producen en una cartera de créditos. Esto se puede lograr mediante el análisis de saldos por antigüedad, que consiste en

agrupar el total de los créditos en grados de antigüedad, por ejemplo: de 0 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, más de 90 días. Al contar la institución bancaria, con este tipo de información tendrá segmentado su cartera de créditos vencida y por ende, podrá direccionar correctamente el tipo de gestión de cobranza a realizar con cada cliente moroso.

A partir de una gestión de cobranza se logra obtener mayor recuperación de cartera y disminuir el riesgo de liquidez.

El riesgo de liquidez

Según el autor Lara (2005) “el riesgo de liquidez se refiere a las pérdidas que puede incurrir una empresa al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus actividades de lo que realmente tiene como ingreso neto. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar a efectivo un activo o un portafolio, cartera vencida; este riesgo desemboca en crisis. Los créditos otorgados catalogados con créditos de consumo, por ende, el riesgo de mayor presencia, es el riesgo de crédito. La actividad crediticia constituye la segunda fuente de ingresos para una institución comercial, pero también puede ser la causa de la quiebra.

La función del crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito prosperando esta en canalizar de manera eficiente los recursos para impulsar el desarrollo económico y la creación de valor. El riesgo de los créditos irrecuperables, es el condicionante de la rentabilidad y de la valuación de lo que deberá ser el activo más importante de un intermediario financiero. Considerando la existencia e importancia de los factores internos como externos se determina que esos factores pueden ser controlados y aplicables en la entidad para lograr la recuperación de cartera.

Recuperación de la experiencia

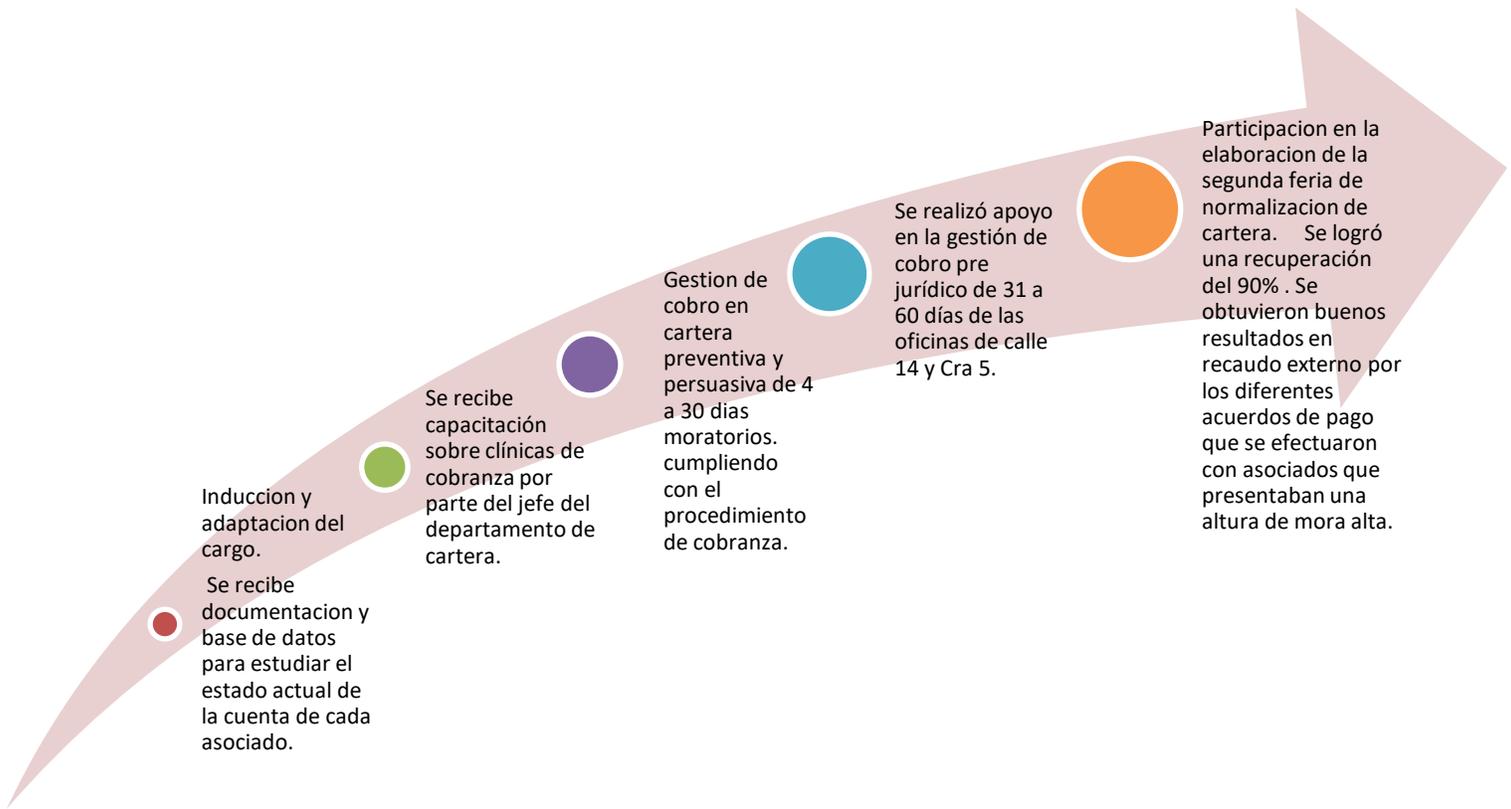


Imagen: línea de tiempo sobre actividades más relevantes.

Fuente: Autor.

Construcción de la Información

La Cooperativa de ahorro y crédito “Prosperando” tiene como principal objetivo, recaudar cartera en un porcentaje del 95% en todas las etapas de cobro tanto preventivo como jurídico de tal forma que no se generen provisiones cada vez que un asociado cambie de categoría. De manera que se pueda mantener estable la cartera en general para obtener recuperación en el retorno del capital.

En un periodo mensual se programan los acuerdos de pago aplicados para la cartera preventiva y persuasiva para el visto bueno del Jefe inmediato, ingresarlos al sistema y realizarles seguimiento hasta el pago total de la obligación.

El cobro preventivo que maneja asociados de 4 a 30 días de morosidad. Diariamente y con base a la asignación de cartera, el auxiliar debe realizar la gestión de cobro telefónico en la cual hace seguimiento a las obligaciones, como dar prioridad a los compromisos de pago establecidos previamente por los asociados. Confirmando la fecha y medio de pago.

El procedimiento que se lleva para este tipo de cartera es llamar al deudor a todos los números registrados en el sistema con el fin de recordar el pago. En caso de no localizar al deudor o que presente incumplimiento en los compromisos, se llama al codeudor a partir de los 10 días de mora para notificarle el estado de la obligación del titular y su reporte en las centrales de información. Una vez efectuada la gestión se debe registrar las novedades en el aplicativo de POWER BI Y LINUX.

Durante el cobro persuasivo, esta etapa comprende el cobro de aquellas obligaciones que presentan una altura de mora desde 31 hasta 60 días. Se debe realizar el mismo el procedimiento mencionado anteriormente. Pero en caso de no lograr contacto directo con el titular o codeudor, el auxiliar debe consultar las páginas web que se encuentren disponibles con el fin de obtener información complementaria que permita establecer la ubicación de los mismos. Entre esas páginas web están; FOSIGA, ASOPAGOS, ENLACE APORTES, APORTES EN LINEA, SOI, RUNT, entre otras.

Es importante tener en cuenta que el auxiliar de cartera debe registrar todos aquellos casos que de acuerdo al análisis de variables como: monto de la obligación, mora temprana,

entrada de embargos, localización o voluntad de pago, considere requiere visita, exclusión o traslado a cobro jurídico anticipado.

- Radicar y archivar correctamente los documentos y soportes de cartera para entregarlos cuando le sean solicitados por el Jefe inmediato.
- Organizar y llevar un control del archivo del Área de Cartera cumpliendo con la normatividad vigente de la Cooperativa.
- Cumplir con las normas, requisitos, procedimientos en materia de SST y adoptar comportamientos seguros de trabajo y buenas prácticas.

Durante la práctica profesional fueron proyectadas unas metas cada mes, en las cuales se debía cumplir un indicador del 95% en recaudación de cartera preventiva y persuasiva con la finalidad de mantener la cartera estable y no generar provisiones, lo cual afecta el indicador financiero y se corre el riesgo con disminuir el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

Es importante resaltar que durante el proceso se pudo identificar que el retraso de la gestión de cobranza surge por:

- Los asesores comerciales no le proporcionan al asociado información correcta y completa según lo estipulado en el procedimiento de cartera.
- No existe una actualización constante de datos de los asociados y esto causa que no sea fácil localizarlos.
- Falta de capacitación al personal sobre técnicas de gestión de cobro.

Interpretación crítica

Análisis crítico de la experiencia

Se observa que la cooperativa otorga el mayor número de créditos con el propósito de incrementar el volumen de asociados al mes, sin realizar un estudio detallado que compruebe si la persona cuenta con los ingresos necesarios para cumplir con la obligación. Esto ha ocasionado problemas en el departamento de cartera por el incumplimiento que ejerce el asociado a la hora de no cancelar las cuotas que se establecen en el momento del desembolso y no muestran interés en poner al día la obligación adquirida.

Al momento de realizar la gestión de cobranza se determina que no hay una actualización de datos constante por parte de los asesores comerciales, afectando el procedimiento de cartera a la hora de localizar al asociado, esto se convierte en una tarea complicada porque ocurren varios factores entre los cuales está, la pérdida del teléfono, la falta de información por parte de los terceros o en varios casos que no se logra contactar ni el codeudor, ni a las referencias y que además se presente el cambio de vivienda o ciudad. Estos factores van a ocasionar que el asociado suba de categoría en cuanto a la morosidad que presenta, ya que puede iniciar el proceso en categoría A (cartera preventiva) hasta llegar a la categoría E (cartera de cobro jurídico), en la cual ya se presenta la exclusión o pasa a cartera castigada en la cual se presenta el embargo de bienes e inmuebles. Se establece que en la mayoría de los casos no hay un respaldo económico que cubra la falta de liquidez.

A partir de que se identifican las falencias halladas, se empiezan a realizar las actividades propuestas por la jefe encargada con el fin de cumplir con las metas propuestas y realizar cambios para mejorar dichas situaciones en las cuales se logra recopilar información sobre los asociados que se encuentran ilocalizados, por medio de terceros o por páginas web que permiten establecer la ubicación de los mismos. Con esto se logra actualizar el sistema y que la empresa cuente con datos verídicos y reales.

El plan de mejora surge a partir de la necesidad de efectuar una gestión de cobranza que sea efectiva para lograr mayor recuperación de cartera en la cooperativa prosperando. Tomando en cuenta que el área de cartera es el principal activo financiero y generador de ingresos de la empresa, se establece, según el autor Molina, (2005), pág. 98. Que el Sistema de Cartera surge

como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido. Los clientes más importantes serán evaluados en su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperabilidad de la cartera. Para la aprobación de un crédito a sus mejores clientes la empresa debe solicitar una garantía bancaria igual al cien por ciento de sus transacciones. Este valor será luego cancelado a la empresa en un plazo de hasta 30 días. Así mismo los niveles de autorización de crédito para evitar posibles malas interpretaciones o autorizaciones de crédito inadecuadas serán evaluados al interior de la empresa. De esta manera se evitará el alto riesgo crediticio, puesto que el crédito será celosamente vigilado por el Jefe del Área o gerente de la empresa. Por tanto existe un menor riesgo de contraer cuentas malas o incobrables.

Una dificultad encontrada es el clima organizacional ya que la presión laboral que se mantiene en la cooperativa hace que entre las áreas como contabilidad y crédito se presenten actitudes que perjudiquen el trabajo en equipo, como son el desconocimiento del manejo del estrés, poco sentido de tolerancia y fallas en la comunicación interna, que no contribuían con el desarrollo de las actividades.

Al momento de desempeñar las funciones a cargo, se logra darle buenos resultados a la empresa cumpliendo con los indicadores propuestos, esto se realizó gracias a la agilidad que se le dio a los procesos realizados.

Conclusiones

- El procedimiento para recaudar cartera es efectivo si se realiza un estudio de la cuenta que presenta cada asociado para establecer acuerdos de pago flexibles para que el deudor cumpla con su obligación en un corto plazo.
- En cualquier etapa de cobro es importante lograr persuadir al cliente para incentivarlo a cumplir con su obligación financiera, brindándole acuerdos asequibles de pagar y no llegar al punto de ser trasladado a un cobro jurídico.
- La gestión de cobranza es un proceso efectivo siempre y cuando se utilicen las herramientas necesarias para agilizar su proceso y lograr el objetivo que es recaudar cartera vencida en un determinado tiempo.
- La sistematización de experiencias permite profundizar en aprendizajes que no pueden accederse fácilmente, debido a que permanecen en la subjetividad de los actores. Se sistematiza con el fin de interpretar de forma crítica para la reconstrucción y ordenamiento de objetivos que han intervenido en la práctica.
- El proceso de prácticas profesionales se enfocó en establecer mejoras en el proceso de gestión de cobranza en la cooperativa prosperando ya que la empresa no cuenta con una base de datos actualizada y esto causa retraso en el procedimiento de recaudación de cartera.
- El proceso de sistematización exige ser muy exhaustivo en la recopilación y la organización de los datos a fin de tener un constructo epistemológico capaz de explicar las acciones realizadas por los sujetos. Para tal sentido, existen metodologías de sistematización como la que expone Jara, O. (2013). quien propone construir conocimientos desde distintos enfoques de la educación.
- A pesar de que prosperando es una empresa que lleva más de 50 años en el mercado, es una entidad que tiene varias debilidades en sus procesos como la falta de control en la área comercial ya que a la hora de otorgar créditos no se realiza un estudio detallado del cliente y sus posibilidades de cumplir con la obligación. Esto causa que se le dificulte el trabajo al auxiliar de cartera ya que no es fácil contactar al asociado porque el sistema no cuenta con datos reales.

Referencias

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá : Pearson .

Cartera y cobranzas, (2008). *Estructura del departamento de cartera*. Recuperado de <http://carteraycobranzas.blogspot.com/2008/04/estructura-del-departamento-de-cartera.html>

Castro, J (2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

Dinero, (2017). *¿Por qué es tan importante cuidar la cartera en mora?*. Recuperado de <https://www.dinero.com/economia/articulo/por-que-es-importante-la-cartera-en-mora/247055>

Fude by educativo. *Gestión de cobranza*. Recuperado de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

Naranjo, S Alice. (2002, Septiembre 1). *Administración y control del sistema de cartera de la empresa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-y-control-del-sistema-de-cartera-de-la-empresa/>

Página Web *prosperando*. Recuperado de <https://www.prosperando.co/>

Tomado de: Jara, O. (2013). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. *Recuperado de: http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/08/Orientaciones_teorico-practicas_para_.*

Zunino, J (2016). *Impacto de cartera vencida en un banco privado del sistema financiero nacional*. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12141/1/Tesis%20.pdf>

Anexos

Registros de la experiencia



Fuente: Autor.

	EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	VERSIÓN: 1.0
		CÓDIGO: FR-PS-PRP-06
Práctica Profesional		FECHA: 07-Oct-2014

Fecha: Mayo 21/2018
 Empresa: Procesando Caja Ahorro y Crédito Nit: _____
 Orientador de Prácticas Profesionales: Diana Carolina Serrato

El presente instrumento tiene por objetivo, lograr evaluar el impacto de las prácticas profesionales en las instituciones donde nuestros estudiantes las desarrollan.

A continuación encontrará cinco dimensiones referidas al impacto de las prácticas: (1). Competencias del practicante. (2). Proyección social, (3). Identidad del programa y (4). Productos. (5) Aspecto Diferenciador Uniminuto.

Marque con una X su opción de respuesta: A = Adecuado D = Por Fortalecer

Responda con sinceridad. Su opinión es muy valiosa e importante para nuestra entidad. *Sus opiniones nos nuestra oportunidad de mejorar la formación de nuestros estudiantes para contribuir a un mejor país*

DIMENSION	Ítem	A	F
COMPETENCIAS Y COMPORTAMIENTO DEL PRACTICANTE	Las habilidades para el trabajo interdisciplinario del practicante son	X	
	El desempeño personal fue	X	
	El grado de responsabilidad ante el proceso aprendido fue	X	
	La asistencia, puntualidad, y presentación personal fue	X	
	El practicante se caracteriza por su sensibilidad social.	X	
	El desempeño y el dominio teórico de su disciplina es	X	
	El Desarrolla del plan de trabajo son acordes a las necesidades de la institución.	X	
	Los conocimientos de los practicantes, corresponden y se ajustan a lo que requiere la entidad, al momento de aplicarlos en la práctica.	X	
IDENTIDAD DEL PROGRAMA	La intervención al diseño, ejecución y evaluación de proyectos fue.	X	
	El respeto por la dignidad de la persona.	X	
	El compromiso ético con su profesión es.	X	
	La actitud científica orientadora de su trabajo fue.	X	
PROYECCION SOCIAL	El liderazgo en la gestión fue.	X	
	Genera y aplica estrategias innovadoras.	X	
	La práctica facilita procesos significativos de transformación social.	X	
	El desarrollo de la práctica permite dar respuesta a los problemas del contexto.	X	
	El sitio de práctica se beneficia de los procesos investigativos desarrollados.	X	
	La práctica contribuye en la construcción de procesos de autogestión institucional.	X	

	EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	VERSIÓN: 1.0
		CÓDIGO: FR-PS-PRP-06
Práctica Profesional		FECHA: 07-Oct-2014

ASPECTO DIFERENCIADOR UNIMINUTO	La práctica permitió vincular la academia con la realidad.	X	
	El estudiante de Uniminuto, demuestra en todo su proceso de práctica un alto compromiso de proyección social con la sociedad.	X	
PRODUCTOS	El estudiante de Uniminuto, demuestra en todo su proceso de práctica un alto compromiso de proyección social con el medio ambiente.	X	
	El estudiante de Uniminuto, demuestra en todo su proceso de práctica un alto compromiso de proyección social con el país.	X	
	Instrumentos para la evaluación de procesos institucionales.	X	
	Cumplimiento de metas, indicadores y objetivos.	X	
	Cartillas, manuales, libros.	X	
	Proyectos de investigación.	X	
	Software, videos, juegos o herramientas virtuales.	X	

Agradecemos su colaboración!!

Imagen: evaluación de impacto sobre la práctica realizada.

Fuente: Autor.

PLANILLA DE ASISTENCIA PARA LA PRACTICA PROFESIONAL

NOMBRE: Ingrid Paola Gamba Hernandez
 ID: 3944414 CÉDULA: 1.110.555.999
 NOMBRE DE LA FACULTAD: Ciencias Empresariales
 NOMBRE DEL PROGRAMA: Administración de Empresas

Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Total Horas	Actividades Desarrolladas	Firma del Cooperador
06/03/2018 a 10/03/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Se recibió empalme por parte del auxiliar de cartera que terminaba su contrato para dale continuación a la gestión de cobranza. - Se estudió todo el manual de cartera de manera que se aprendiera todo el proceso que conlleva la gestión de cobranza.	
12/03/2018 a 17/03/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 AM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera.	
19/03/2018 a 24/03/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera.	
26/03/2018 a 31/03/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera.	
02/04/2018 a 07/04/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Apoyo en la gestión de cobro pre jurídico de 31 a 60 días. Seguimiento de cartera.	
09/04/2018 a 14/04/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días.	

				- Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera. - Capacitación sobre clínicas de cobranza por parte del jefe del departamento de cartera.	
16/04/2018 a 21/04/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera. - capacitación sobre la seguridad en el trabajo por parte del área de talento de humano.	
23/04/2018 a 28/4/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera.	
30/04/2018 a 05/05/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro preventivo de 4 a 9 días. - Gestión de cobro persuasivo de 10 a 30 días. Seguimiento de cartera.	
07/05/2018 a 12/05/2018	8:00 AM Sábado: 8:00 AM	6:00 PM Sábado: 12:00 PM	40 Sábado: 4	- Gestión de cobro pre jurídico de 31 a 60 días. Seguimiento de cartera. - Llamada a los asociados	

Imagen: planilla de asistencia.

Fuente: Autor.