

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL AREA DE CARTERA EN LA FUNDACION
COOMEVA**

**JAKELINE CUERO MORENO
KARINA YULENIS RAMOS RUEDA**

INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO “SIMON RODRIGUEZ” INTENALCO

TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL

CALI, VALLE DEL CAUCA – COLOMBIA

2024

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL AREA DE CARTERA EN LA FUNDACION
COOMEVA**

JAKELINE CUERO MORENO

KARINA YULENIS RAMOS RUEDA

ANTEPROYECTO DE INVESTIGACION

**PROFESOR DE FORMULACION DE PROYECTOS: HARRINSON SANCHEZ
SEVILLANO**

INSTITUTO TECNICO DE COMERCIO “SIMON RODRIGUEZ” INTENALCO

TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL

CALI, VALLE DEL CAUCA – COLOMBIA

2024

Contenido

Introducción.....	7
1. Planteamiento del problema	9
1.1. Identificación del problema.....	9
Descripción del problema.....	9
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Sistematización del problema	13
2. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos.....	14
3. Justificación	15
3.1. Justificación teórica	15
3.2. Justificación practica	17
3.3. Justificación metodológica.....	18
4. Marco de referencia.....	19
4.1. Marco teórico	22
4.2. Marco conceptual	24
4.3. Marco contextual	26
4.4. Marco legal.....	31
4.5. Marco temporal.....	34
5. Diseño metodológico	34
5.1. Componentes investigativos	34
Línea de investigación.....	36
Delimitación del objeto de estudio.	36
Población y muestra de objeto de estudio.	37
5.2. Técnicas e instrumentos	37
Diagnostico empresarial.....	37
El Análisis de procesos.	39
5.2.1. Procedimientos.....	39
Fases del diagnóstico en la empresa fundación Coomeva.....	40
Pasos para calcular los costos de la propuesta.....	41
Referencias	42
6. Reseña histórica.....	43

6.1. Tipo de empresa y constitución.....	44
6.2. Capital social.....	45
6.3. Objeto social.....	46
6.4 Misión y visión	46
6.5. Políticas de la empresa.....	47
6.6. Estructura empresarial	48
6.7. portafolio	49
6.8. Mercado.....	50
6.9. Evaluación financiera.....	50
7. Estudio de mercado	52
7.1. análisis del sector	52
7.2. Análisis de la situación actual de la empresa	54
7.3. Análisis de las 5 fuerzas Porter.....	55
7.4. La competencia.....	56
7.5. El mercado actual-participación en el mercado	58
7.6. Estrategias de mercado y venta.....	60
7.7. Matriz dofa	61
Matriz dofa II.....	63
Matriz dofa III	65
8. Plan de mejoramiento.....	67
8.1. Área Administrativa.....	67
8.2. diagnostico	67
8.2.1. La matriz DOFA para el área administrativa.....	68
8.3. Plan de mejoramiento	69
Objetivo general.....	69
Objetivos específicos	69
9. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	70
9.1. Estrategias.....	70
Plan de acción	71
9.2. Presupuesto de implementación.....	80
9.3. Beneficios.....	83
10 conclusiones.....	84
10.1. Recomendaciones	85

11.	Bibliografía.....	86
-----	-------------------	----

Introducción

El área de cartera es un departamento fundamental dentro de cualquier organización, especialmente en una entidad financiera como la Fundación Coomeva. La gestión eficiente de la cartera es vital para garantizar la sostenibilidad económica y el crecimiento de la organización.

El Plan de Mejoramiento en el Área de Cartera en la Fundación Coomeva es un conjunto de estrategias y acciones que se implementarán con el objetivo de fortalecer y optimizar el proceso de cobranza y recuperación de los créditos otorgados por la entidad.

En esta introducción, se presentarán de manera general los principales elementos del plan, enfatizando en su importancia, alcance y beneficios para la organización y sus clientes.

En primer lugar, es crucial destacar la importancia de contar con un área de cartera robusta y eficiente. Un adecuado manejo de la cartera nos permitirá mejorar el flujo de recursos y minimizar los riesgos financieros, lo cual se traduce en una mayor estabilidad económica y capacidad de inversión para nuestra organización.

Con el propósito de elaborar un diagnóstico preciso de la situación, es necesario para definir objetivos, metas y diseñar planes de acción. Adicionalmente en el análisis externo, se revisó el modelo de 5 fuerzas de Porter, que permite evaluar aspectos de los negocios tan importantes, como la relevancia e injerencia de los proveedores, que tanto influyen los compradores en el desarrollo de la entidad el nivel de la rivalidad de la industria, si existen productos sustitutos que no permitan fácilmente tener una diferenciación en el mercado, y por supuesto cual es la calidad de los nuevos competidores que llegan al mercado.

Una vez se realizó el análisis externo y el interno, se pudieron tener los elementos necesarios para la elaboración de una matriz DOFA ampliada (Debilidades, Oportunidades,

Fortalezas y Amenazas), para establecer acciones concretas para el desarrollo y fortalecimiento de la entidad, dando paso a la definición de unos objetivos estratégicos, y así estructurar un plan estratégico sólido

El Plan de Mejoramiento en el Área de Cartera tiene como objetivo principal reducir los niveles de morosidad y aumentar la recuperación de los créditos vencidos. Para lograrlo, se implementarán una serie de medidas y estrategias, tales como la revisión y actualización de políticas y procedimientos de cobranza, la segmentación de clientes por perfil de riesgo, la automatización de procesos, la capacitación y entrenamiento constante del personal, entre otros.

Además de sus beneficios financieros, este plan también contribuirá a fortalecer la relación con nuestros clientes. Al implementar estrategias de comunicación efectiva y brindar soluciones flexibles y personalizadas a los problemas de pago, lograremos fomentar la fidelización y confianza de nuestros usuarios, generando así una mayor satisfacción y lealtad hacia nuestros productos y servicios.

En resumen, el Plan de Mejoramiento en el Área de Cartera en la Fundación Coomeva constituye una iniciativa crucial para optimizar la gestión de créditos y fortalecer nuestra posición financiera. Mediante el diseño e implementación de estrategias efectivas, tenemos la oportunidad de reducir la morosidad, incrementar la recuperación de cartera y proporcionar un servicio de calidad a nuestros clientes. A si mismo el plan de mejoramiento busca realizar diagnósticos en el área de cartera de la fundación Coomeva describiendo estrategias de mejoramiento en la gestión de cobros de cartera implementado un diseño de estudio costo beneficio al plan de mejoramiento en el área de gestión de cartera en la fundación Coomeva. Con este plan, avanzaremos hacia un mayor crecimiento y sostenibilidad en beneficio de todos los asociados de nuestra organización.

1. Planteamiento del problema

1.1. Identificación del problema

La Fundación Coomeva presenta dificultad en el recaudo de los microcréditos empresariales que se realizan a los usuarios, lo cual genera atraso en las cuotas y un alto volumen de cartera.

Descripción del problema

El 4 de marzo de 1964, con el liderazgo inspirador del doctor Uriel Estrada Calderón, un grupo de 27 médicos fundó la Cooperativa Médica del Valle, COOMEVA, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros, bajo la naturaleza del cooperativismo de ahorro y crédito. Gradualmente el exitoso modelo fue atrayendo más asociados. Primero médicos, luego profesiones afines y en 1967 abrió el vínculo a todo tipo de profesionales.

La fundación Coomeva es una entidad sin lucro de carácter nacional y promotora de proyectos de desarrollo social, es una cooperativa que ejecuta programas y proyectos educativos para sus asociados en el ámbito del desarrollo empresarial para así enriquecer a la fundación.

Actualmente la fundación Coomeva cuenta con el área de fomento al Desarrollo empresarial, lo cual tiene como objetivo facilitar la creación y el fortalecimiento de las empresas asociadas gracias a su proyecto de microcréditos empresariales.

El microcrédito empresarial es un apoyo financiero con modalidad de crédito, que se otorga a los asociados para que puedan emprender en un negocio o que ya tengan una empresa,

Los beneficios de tener un microcrédito con Coomeva es que se puede contar con un periodo de gracia hasta de 6 meses, prestamos desde 2 a 50 millones a un plazo máximo de 5 años.

La fundación Coomeva es una línea enfocada a apoyar a los asociados en el inicio de sus empresas, apoyamos su labor empresarial desde el punto cero hasta los 36 meses de operación.

Pero hoy en día el interés de estos microcréditos subió y poca gente los está solicitando de nuevo y los que ya lo tienen están atrasados en cuotas muy grandes.

Tabla 1 Síntomas, Causas, pronóstico y control pronóstico

PLAN ESTRATEGICO PARA LOS COBROS DE CARTERA Y MICROCREDITO EN LA FUNDACION COOMEVA			
SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL
Liquidación de algunas sedes.	No se han implementado nuevas estrategias para hacer los cobros más efectivos.	Liquidación total de la empresa.	PRONOSTICO Generar estructuras de generación de cobro de cartera.
Reducción de personal.	Falta de planeación, en el equipo que sea supervisado por el coordinador del área, para llevar	Habría más restricciones a la hora de realizar cualquier tipo de préstamos.	Control permanente de cobros de cartera.

	constantemente un seguimiento de los indicadores de gestión.		
Disminución de comisiones de los subordinados.	Falta de capacitación permanente al personal para que pueda desarrollar mejor sus funciones.	Retiros de los asociados debido a que baja la calidad de la empresa.	Disminuir intereses a los clientes que están en mora, sin que se vea afectada la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿Qué procesos realizar para la identificación de acciones de mejora en la falta de gestión en los cobros de cartera en la fundación Coomeva?

1.3. Sistematización del problema

1. ¿Cuál es la situación en el área de cartera en la fundación Coomeva para el cobro de deudas?

2. ¿Qué estrategia se pueden identificar para el desarrollo del plan de mejoramiento en los cobros de cartera en la fundación Coomeva?

3. ¿Cuál sería el plan de acción para mejorar y lograr que se paguen las cuotas?

4. ¿Cuál es el costo beneficio que se generaría al ejecutar un plan de mejoramiento en el área de cartera?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Crear un plan de mejoramiento en la gestión que se realiza a los cobros de cartera en la fundación Coomeva.

2.2. Objetivos específicos

incluir la conclusión de los objetivos específicos ¿para que sirve?

1. Realizar un diagnóstico al área de cartera de la fundación Coomeva.
2. describir estrategias de mejoramiento en la gestión de cobros de cartera en la fundación Coomeva.
3. diseñar planes de acción concretos y efectivos para los cobros de cartera de asociados en la fundación Coomeva.
4. diseñar un estudio costo beneficio al plan de mejoramiento en el área de gestión de cartera en la fundación Coomeva.

Para que sirve

1. Al realizar un diagnóstico de cartera en la fundación Coomeva se evalúa la situación financiera de los créditos que se ofrece a los asociados, esto con el fin de identificar los puntos fuertes y débiles para detectar el estado del crédito.
2. Al describir las estrategias en la gestión de los cobros de cartera de la fundación Coomeva se puede mejorar el flujo de la caja y reducir riesgos de impagos y así fortalecer la capacidad financiera para los asociados.
3. Diseñar planes de acción es fundamental para garantizar que la fundación Coomeva tenga una buena estabilidad financiera y buen funcionamiento de sus actividades en los servicios que ofrece, al diseñar planes de acción se facilita la recuperación de los créditos a los asociados y reduciendo la morosidad.

4. El estudio costo beneficio es esencial para asegurar que la gestión en cartera se sostenible y restable para la estabilidad de la fundación Coomeva y así seguir ofreciendo sus servicios a los asociados.

3. Justificación

3.1. Justificación teórica

Este trabajo es realizado con el fin de conocer a los autores que servirán de referencia a el proyecto y solución de problema, conocer el funcionamiento que se propone para solucionar un problema que se base a este proyecto. Dicho lo anterior se propusieron estas teorías.

Teoría de carteras: es un modelo general para el estudio de la inversión en condiciones de riesgo, basado en que la decisión sobre la cartera de inversiones óptima se fundamenta en el estudio de la media y la variabilidad de los diferentes títulos que existen en el mercado.

Esta teoría indica que los inversionistas racionales siempre tratarán de minimizar su riesgo y maximizar sus ganancias. Así pues, el inversionista construirá su cartera diversificando sus activos entre varias inversiones diferentes.

La teoría de carteras indica que no se debe examinar el riesgo de una sola acción, sino que se debe analizar en comparación con el riesgo de la cartera entera. Al ser la cartera diversificada, las acciones tienen niveles de riesgo diferentes, y reaccionan en distinta forma a las condiciones económicas.

Teoría organizacional: La teoría organizacional es un campo de estudio que se enfoca en el análisis de las relaciones sociales entre los individuos dentro de la organización y sus efectos

sobre la organización en su conjunto. También estudia los efectos del entorno empresarial interno y externo, como el político, legal y cultural, en la organización. La teoría organizacional se enfoca en el diseño y estructuras organizacionales, y comprende el análisis comparativo entre la teoría clásica, la escuela estructuralista, el enfoque de sistemas y el de contingencias

El término organización se refiere al grupo de personas que se reúnen para realizar un conjunto de tareas con la intención de lograr los objetivos comunes. La organización se basa en el concepto de sinergia, lo que significa que un grupo puede hacer más trabajo que un individuo trabajando solo.

Por lo tanto, para estudiar las relaciones entre los individuos que trabajan juntos y su efecto general en el desempeño de la organización, se explica bien a través de las teorías organizacionales.

Teoría gestión contable: La teoría contable es un conjunto de supuestos, marcos y metodologías utilizados en el estudio y la aplicación de los principios de información financiera. El estudio de la teoría contable implica una revisión tanto de los fundamentos históricos de las prácticas contables, como de la forma en que éstas se modifican y se añaden al marco normativo que rige los estados financieros y la información financiera.

Teoría descriptiva: se dedica al ordenamiento de las observaciones sobre situaciones su objetivo principal es proporcionar una comprensión detallada y precisa, identificando características y relaciones entre variables.

Todas las teorías contables están vinculadas al marco conceptual de la contabilidad. Este marco lo proporciona el Consejo de Normas de Contabilidad Financiera (FASB), una entidad

independiente que trabaja para perfilar y establecer los objetivos clave de la información financiera de las empresas, tanto públicas como privadas. Además, la teoría contable puede considerarse como el razonamiento lógico que ayuda a evaluar y orientar las prácticas contables. La teoría contable, a medida que evolucionan las normas reguladoras, también ayuda a desarrollar nuevas prácticas y procedimientos contables.

3.2. Justificación practica

Esta investigación se realiza por que constituye, una oportunidad para aplicar los contenidos teóricos proporcionados por el instituto durante la carrera de procesos administrativos. Los resultados de esta investigación sean un plan de mejoramiento para el ámbito particular, como en el contexto general de los establecimientos de cartera en la **fundación Coomeva**.

la investigación desarrollada busca aplicar los conocimientos adquiridos durante el periodo de formación profesional en la **institución técnico nacional de comercio “simón Rodríguez”** que orientan en las materias de mercadeo, administración, contabilidad, presupuestos, economía, proyectos, financiera entre otras.

Se permite obtener un plan de mejoramiento para la fundación Coomeva ya que su labor principal es ofrecer beneficios a sus asociados.

3.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica no explica brevemente el tipo y método de investigación como las fuentes de informacion

El método de investigación que se utilizó para la recopilación de información es el método cualitativo y cuantitativo, ya que son dos formas de investigar que se diferencian en el tipo de datos que recopilan y analizan.

Método cualitativo es un conjunto de técnicas que se utilizan para recopilar y analizar datos no estandarizados, por ende, se recopilan datos a partir de observaciones, entrevistas, grabaciones o estudios fisiológicos.

Método cuantitativo conjunto de técnicas científicas que se utilizan para obtener información numérica, Se vale de procedimientos específicos para obtener datos, como encuestas, experimentos y observaciones

La fuente de información que se utilizó para recopilar información fue la primera y la secundaria, ya que las primarias son datos e información originales, mientras que las fuentes secundarias son datos e información que se basa en otras fuentes.

Fuente de información primaria: estudios de investigación

Fuente de información secundaria: algunos sitios web

Este trabajo se realizará con el fin de buscar una solución que mejore los pagos de cartera de los asociados a la fundación Coomeva en la sede nacional de Cali valle del cauca fortaleciendo los sistemas de cobro ya sea de manera presencial o de manera digital para que los

pagos sean más rápidos sin tener problemas de demora que influyan negativamente a nuestro perfil crediticio.

4. Marco de referencia

1. Marco

Título: Microcrédito en Colombia: un análisis desde su evolución y contribución a la disminución de los indicadores de pobreza durante el periodo 2002-2018.

Autores: Leidy Tatiana cárdenas quintero.

Paula Alejandra Ramírez Marín

Año: 2019 en Bogotá

Objetivo general: Analizar la evolución que ha tenido el microcrédito en Colombia y su contribución a la disminución de los indicadores de pobreza durante el periodo 2008-2018.

Conclusiones:

- Tomando como referencia a Joseph Schumpeter, recalca en su teoría del desenvolvimiento económico que existen dos factores principales: el empresario y el crédito. Esta teoría se puede considerar en el microcrédito ya que el pequeño productor opta por acceder al sistema financiero a través del crédito, para así fortalecer su actividad económica con el fin de reducir su situación de pobreza.

-Del mismo modo, el microcrédito es un mecanismo que incide en la calidad de vida de la población ya que, al tener mayor acceso a los servicios financieros, se mejora directamente el nivel de ingresos de los hogares y, por lo tanto, se reducen las condiciones de pobreza que radican en el país.

2. Marco

Título: Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.

Autores: Sandra Lucero Revelo

Año: 2013 Tulcán

Objetivo general: Diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.

Conclusiones:

-La valoración crítica fundamenta los criterios mediante los cuales se desenvuelven los procedimientos de cobro y recuperación de cartera cuando la empresa decide otorgar créditos a sus clientes con el objetivo de incrementar las ventas y asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

-Con toda la información obtenida sobre el tema de investigación se planteó la implementación de un sistema lógico y razonable, el cual fue estudiado y analizado a través de métodos, procedimientos y técnicas adecuadas que aportan al crecimiento financiero de la empresa “Profemac”, para hacer de esta una empresa nueva desde el punto económico y social

3. Marco

Título: Gestión de Cobranza para la recuperación de Cartera Vencida en la Empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTD

Autores: DIBA YOMARA PARRA MURILLO

Año: 2019 Bogotá

Objetivo general: Implementar una estrategia para que el recaudo de cartera morosa sea más eficiente en la empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA

Conclusiones:

Desde la práctica profesional desarrollada en la modalidad Vínculo Laboral, es donde el estudiante empieza su enlace laboral y empresarial en su carrera como Contador Público, poniendo en práctica lo aprendido en el transcurso de su formación académica.

La práctica es una ayuda fundamental puesto que el estudiante está innovando en el ambiente profesional, desarrollando actividades acordes a la formación que está recibiendo.

4.1. Marco teórico

En los marcos teóricos no debe estar la teoría descriptiva, sino en el marco o diseño metodológico

La Fundación Coomeva es una organización que ha trabajado en frentes como educación cooperativa, formación empresarial, investigación en el ecosistema de emprendimiento, trabajo asociativo, línea de crédito para creación de empresas, alianzas y convenios con entidades.

La teoría de cartera también conocida como la teoría moderna de carteras se basa en el modelo de Markowitz y es su marco matemático ayuda a los inversores que maximicen sus rendimientos, esta teoría se centra en construir carteras de inversión optimas, a reducir el riesgo a través de diversificación, así mismo se centra en abordar la carrea como un todo estudiando las características de riesgo.

La teoría organizacional apoya el marco de estudio del comportamiento, estructura y evoluciones de las entidades, permitiendo reunir las evidencias y elementos necesarios para comprender el objeto de estudio de interés de una investigación.

La teoría gestión contable es un conjunto de conceptos que sirven como marco de referencia para la práctica y el conocimiento contable. Su propósito es evaluar y desarrollar la práctica y el conocimiento contable, esta teoría es importante en la empresa porque sirve para identificar, medir, analizar, interpretar, comunicar y mejorar sus operaciones.

Este proyecto se basa en tres teorías las cuales son las siguientes:

Teoría de carteras

En el proyecto la teoría de carteras aporta de manera general ya que ayuda con el proceso de estudio de los riesgos, la teoría se centra en los inversionistas así mismo como la fundación Coomeva se centra en sus asociados y en obtener beneficios que ayuden a las personas.

De igual manera la teoría de carteras y la fundación Coomeva indican que no se debe examinar cualquier tipo de riesgo en acciones no específicas ya que para tomar una decisión se necesita tener en cuenta a que riesgos se enfrentan y ayudar a determinar la asignación óptima de activos

Teoría organizacional

en el proyecto se habla de conceptos que se relacionan con el comportamiento de los clientes al pago de cuotas y la teoría organizacional hace énfasis en el comportamiento de los grupos de individuos, que tienen una vasta experiencia en cultura organizacional.

La teoría organizacional habla sobre el esfuerzo por explicar el comportamiento de las empresas como sistemas de personas que laboran juntas para lograr desarrollar los problemas que se presentan en la fundación Coomeva como es el cobro de cartera hacia los asociados.

Teoría gestión contable

En la fundación Coomeva, la teoría contable es un conjunto de conceptos particulares, cuya función es servir de marco referencia del conocimiento contable que evalúa y desarrolla conocimientos fundamentales para seguir un procedimiento para así mismo generar nuevos conocimientos para la fundación Coomeva.

Las teorías anteriores aportan de manera positiva al proyecto ya que se habla de la organización para mejorar las técnicas de trabajo para que así los pagos de crateras sean más efectivos y rápidos para que los asociados sigan confiando en la fundación Coomeva.

4.2. Marco conceptual

La fundación Coomeva es una organización sin ánimo de lucro que forma parte del grupo empresarial de la cooperativa Coomeva, con su enfoque en el desarrollo social, su misión se centra en contribuir al bienestar de la comunidad, promoviendo la educación, la cultura y el apoyo a sus asociados en los microcréditos. Apoyándose en pilares como la equidad, solidaridad con las personas y comunidades más vulnerables, sostenibilidad con soluciones a largo plazo, inclusión promueve igualdad en oportunidades y transparencia en las decisiones y acciones. Ofreciendo programas de capacitación, salud y desarrollo comunitario con sus microcréditos

Los microcréditos son importantes para los asociados de fundación Coomeva.

-Recaudos: El recaudo es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación.

-Atraso en cartera: Se refiere a la cantidad de tiempo que una empresa tarda en cobrar el dinero que se le debe por las ventas a crédito.

-Microcrédito: ES un tipo de préstamo de pequeña cuantía y corta duración que se concede habitualmente a personas con un bajo nivel de recursos, no tienen avales y, por tanto, son excluidas de la banca tradicional.

-Promotora: El promotor es el encargado de realizar de una manera muy activa todas las gestiones, diligencias, trámites y procedimientos, que promuevan efectivamente una labor asignada.

-Liquidación: consiste en la venta del inventario o de los activos de una empresa con el fin de obtener efectivo rápidamente.

-Gestión: es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal.

- Cuota: Una cuota es un monto de dinero correspondiente a una de las partes en las que se divide el valor total de un producto determinado.

-Asociados: Persona o entidad que se une a otra entidad para formar parte de un negocio.

-Inversión: Empleo de un capital en algún tipo de actividad económica o negocio, con el fin de incrementarlo.

-Sinergia: Es todo lo que hace referencia a un fenómeno por el cual actúan en conjunto varios factores o varias influencias.

-Beneficio: Es un bien que se hace o se recibe.

-Contingencia: Es una posibilidad de que algo suceda o no, también es un suceso que puede o no ocurrir en el futuro y que pueda mejorar o empeorar el resultado de una compañía.

4.3. **Marco contextual**

La fundación Coomeva fue fundada en el año 1989 actualmente se encuentra ubicada en la sede nacional calle 13 N 57-50 sobre la avenida paso ancho, la fundación fue creada para cumplir con la responsabilidad social de Coomeva, actúa en contexto social, económico y cultural buscando equilibrar las necesidades de los individuos con el bienestar colectivo la fundación aprovecha para impulsar los recursos de la cooperativa para impulsar proyectos que generen impacto en la sociedad y en sus asociados. El marco contextual se estructura en 4 secciones principales las cuales son las siguientes

Entorno político

- **Marco legal:** la fundación Coomeva opera en Colombia, con un marco legal que regula las organizaciones no gubernamentales y las fundaciones.
- **Políticas públicas:** El gobierno colombiano ha implementado políticas públicas para abordar problemas sociales como la pobreza y la falta de acceso a la educación y la salud.

Entorno económico

- **Economía colombiana:** la economía colombiana ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, pero aun enfrenta desafíos como la pobreza.
- **Sector privado:** la fundación Coomeva tiene relaciones con empresas privadas colombianas, incluyendo la colaboración en proyectos y la recepción en fondos privados.
- **Financiamiento:** la fundación Coomeva enfrenta desafíos para obtener financiamiento en sus proyectos y programas

Entorno social

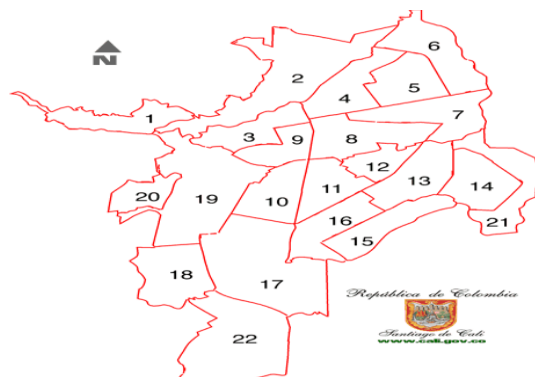
- **Educación y social:** la educación y la salud son áreas claves en la fundación Coomeva puede trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas
- **Participación ciudadana:** fomenta la participación ciudadana y la inclusión social en sus proyectos y programas.

Entorno tecnológico

- **Redes sociales y medios digitales:** la fundación Coomeva utiliza redes sociales y medios digitales para comunicarse con sus stakeholders y promover sus proyectos y programas.
- **Innovación y emprendimiento:** la fundación Coomeva puede fomentar la innovación y el emprendimiento en sus proyectos y programas.



Tel: 6023330000



La comuna 10 se encuentra en el centro de la ciudad. Limita por el norte con la comuna 9, por el oriente con la comuna 11, por el occidente con la comuna 19, y por el sur con la comuna 17. La comuna 10 cubre el 3,6% del área total del municipio de Santiago Cali con 429,8 hectáreas.

Está compuesta por 18 barrios. Comparativamente, esta comuna cuenta con el 7,3% de barrios de toda la ciudad. Por otro lado, esta comuna posee 581 manzanas, es decir el 4,2% del total de manzanas en toda la ciudad.

Esta comuna cuenta con 21.554 predios construidos siendo la quinta comuna con mayor número de predios, y representa el 4,6% del total de la ciudad. Está conformada por 27.062 viviendas, lo cual corresponde al 5,4% del total de viviendas de la capital vallecaucana. Así, el número de viviendas por hectárea es 63,0, cifra superior a la densidad de viviendas para el total de la ciudad que es de 41,6 viviendas por hectárea.

En cuanto a población, en esta comuna habita el 5,05% de la población total de la ciudad, es decir 103.087 habitantes, de los cuales el 46,1% son hombres (47.477) y el 53,9% restante mujeres (55.610).

La comuna 10 está construida por 21 barrios y sectores los cuales son:

- Departamental
- Panamericano
- Pasoancho
- Jorge Zawadsky
- Santo Domingo

- La Selva
- El Guabal
- San Judas Tadeo I
- San Judas Tadeo II
- Olímpico
- El Dorado
- Colseguros
- Andes
- Santa Elena
- La Libertad
- Cristóbal Colón
- Las Acacias
- San Cristóbal
- Villa pal
- Los Laureles
- Las Granjas
- Principales avenidas
- Las Avenidas más importantes que recorren la comuna 10 son:
- Avenida Pasoancho
- Autopista Sur o Autopista Suroriental
- Avenida Cañas Gordas

- Calle 16
- Calle 14
- Carrera 39
- Carrera 44
- Carrera 50
- Calle 23 y Calle 26
- Autopista Simón Bolívar

4.4. Marco legal

Dificultad en la referencia del marco legal

La fundación Coomeva es una organización no gubernamental colombiana, la fundación se enfoca en la promoción de la educación, salud y del desarrollo social en Colombia. el marco legal tiene como objetivo proporcionar una visión general de las leyes y regulaciones que rigen en la fundación Coomeva esto con el fin de que los asociados comprendan mejor el entorno legal en el que opera y como se relaciona con sus objetivos y actividades, algunos de los elementos que conforman el marco legal de la fundación son los siguientes:

- **Artículo 633 del código civil colombiano:** Define a la persona jurídica como una persona ficticia que puede ejercer derechos y contraer obligaciones civiles:
- **Ley 1593 de 2012:** regula las fundaciones, corporaciones y asociados.
- **Ley 1150 de 2007:** se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- **Ley 79 de 1988:** es una norma que regula el sector cooperativo en Colombia. Su propósito es facilitar la aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo, así como promover su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional.
- **Ley 590 de 2000 Artículo 1:** promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos.

- **Ley 118 de 1994:** Regula la creación y funcionamiento de las fundaciones en Colombia.
- **La Ley 100 de 1993:** Creó el sistema de seguridad social integral en Colombia. Este sistema está integrado por los regímenes de salud, pensiones, riesgos profesionales y servicios sociales.
- **Artículo 635 determinación de la tasa de interés moratorio**

Para efectos de las obligaciones administradas por la dirección de impuestos y Aduanas nacionales, en el interés moratorio se liquidará diariamente a la tasa de interés diario que sea equivalente a la tasa de usura vigente por la Superintendencia financiera de Colombia.

-**Decreto 624 de 1989:** Establece los procedimientos administrativos relacionados con los impuestos nacionales, los cuales deben seguir todas las personas naturales y jurídicas, incluidas las fundaciones.

- **Ley 1819 de 2016:** Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 445 de 2017:** Reglamenta la depuración de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional.
- **Ley 1562 de 2012 Artículo 1:** Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.
- **Artículo 67:** La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

- **Ley 2101 de 2012 Artículo 1:** Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 80 de 1993:** Establece las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales en Colombia.
- **Ley 1581 de 2012:** La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

4.5. Marco temporal

La propuesta de investigación de la empresa fundación Coomeva sobre el cobro de cartera vencida tendrá una duración de dos periodos divididos de la siguiente manera:

- **primer semestre académico:** está comprendido entre agosto y noviembre del año 2023.
- **Segundo semestre académico:** Esta comprendido entre agosto y noviembre del año 2024.

5. Diseño metodológico

5.1. Componentes investigativos

El trabajo realizado se considera un estudio de casos, porque toma como unidad principal de análisis a la empresa fundación Coomeva, ubicada en la ciudad de Cali en la sede nacional calle 13 N 57-50 sobre la avenida paso ancho; identificando a su vez el área donde ocurre el problema identificado, o el proceso afectado por la problemática descrita inicialmente.

Según arias (2006), la investigación de campo es la recolección de los datos nuevos de las fuentes primarias para un propósito. Es un método cualitativo es decir datos obtenidos por encuestas la investigación de campo es un factor que describe los datos a identificar en relación a los estudios del problema para conocer y evaluar lo que ocurre en el entorno en la realidad.

Según Arias (2012) La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento dentro del campo en el que se encuentra el problema para así centrarse en el estudio a darle solución.

Según Keith Stanovich (2007) la investigación aplicada ya que se debe dar solución a la problemática en las instalaciones de la empresa fundación Coomeva ubicada en la ciudad de Cali, Colombia por lo cual es necesario aplicar conocimientos adquiridos por los autores, en la carrera gestión empresarial.

Dicho lo anterior, el estudio se hará con diferentes métodos, por lo que se considera un enfoque multimetodicos. Para Hernández, Fernández y Baptista citados por Fuenmayor y Bittar (2018)

Según Blasco y Pérez (2007) la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando o interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utilizando las fuentes de información necesarias para el objeto de investigación son:

Primarias: encuestas, personas y entrevistas:

porque nos sirve para conocer la situación real en que se encuentra la Fundación Coomeva y así realizar un estudio descriptivo para obtener un diagnóstico de la situación actual en que está la fundación. Realizando encuestas cualitativas y cuantitativas

Secundarias: Páginas, Libros y tesis

porque utilizando estas herramientas nos ayudará a recopilar datos importantes que se han ido acumulando a lo largo de la historia y así basarse en investigaciones ya existentes con el fin de dar una posible solución con base en estos antecedentes a la fundación Coomeva.

Línea de investigación.

El presente trabajo se inscribe en la línea de investigación del programa Técnico Profesional en procesos Administrativos del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” “Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones; Sub-líneas de Investigación: mejoramiento empresarial.

Delimitación del objeto de estudio.

La investigación del presente proyecto será ejecutada en la empresa fundación Coomeva, ubicada en la Ciudad de Cali (Valle). Para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación se estudiará la información relacionada con el área de cartera en el proceso de cobros de cartera.

Académicamente el proyecto se encuentra enmarcado dentro del área del conocimiento en Gestión administrativa, y el objeto de estudio de este trabajo es el análisis de la información relacionada con el área de cartera en el proceso de microcrédito.

que se implementará en la empresa fundación Coomeva de la ciudad de Cali.

Población y muestra de objeto de estudio.

Este proyecto propone una mejora en el proceso de cartera en la empresa fundación Coomeva ubicada en la ciudad de Cali, una empresa del sector financiero, que apruebe la realización de un plan de acción, necesario como punto de referencia, para conseguir el mejoramiento de sus prácticas, administrativas, acarreando beneficios económicos y que al mismo tiempo produzca aumento del valor de la empresa. Con lo anterior, la población a estudiar será la empresa fundación Coomeva, y la muestra que se tomará para realizar el estudio será el área de cartera de la empresa fundación Coomeva.

5.2. Técnicas e instrumentos

Diagnostico empresarial.

Según Rincón (2012) “El diagnóstico empresarial le permite a la administración conocer la situación actual por la que atraviesa el proceso organizativo, con qué cuenta la empresa y qué puede o debe hacer, qué estrategias implementar para superar los obstáculos que impiden obtener los resultados esperados, realizando seguimiento evaluativo a las mismas y, por consiguiente, efectuando los ajustes a que haya lugar. (Rincón, 2012)

A través del diagnóstico empresarial, las PYMES pueden detectar las causas principales de los problemas que las aquejan, de tal manera que consigan enfocar los esfuerzos futuros en buscar medidas más efectivas. Asimismo, la entidad puede establecer cuáles son los obstáculos

que le impiden obtener los resultados deseados y ser más competitivas, logrando así ser capaz de establecer estrategias de crecimiento y satisfacer sus propios objetivos conociendo los requerimientos de sus clientes. (Rincón, 2012)

-Evaluación: estableceremos un baremo que nos permitirá evaluar la situación actual de la empresa, centrándonos sobre aquellos puntos los cuales deseemos realizar el diagnóstico: consumidores, calidad, compras, finanzas, proceso de producción, etcétera.

-Visión detallada o concreta: en este punto es cuando el equipo o persona encargada de realizar el diagnostico se centran especialmente en recoger toda la información posible acerca del apartado concreto de la empresa por el que se está interesado estudiar, este proceso es posible gracias a la obtención de imágenes, tablas, gráficos, entrevistas, y toda clase de recursos que permitan conocer de primera mano la situación o tema a analizar.

-Cálculos: llegados a este punto y con la información recogida de la fase anterior, es establecer el estado del tema y en qué nivel está según el baremo que se haya querido fijar.

-Conclusiones: se procesa y analiza toda la información que se ha recogido y se estudia para evaluar y conocer los motivos que impiden alcanzar aquellos parámetros que en su momento se establecieron. Conociendo los problemas o causas negativas del apartado seleccionado, será mucho más fácil encontrar las soluciones.

El Análisis de procesos.

El análisis de procesos es exactamente el punto necesario para evaluar si los procesos empresariales están alineados con los objetivos estratégicos de tu empresa y comprender por qué y cómo se están consiguiendo los resultados.

-Definir las prioridades. Generar estrategias de mejoramiento frente a la gestión de cobro de cartera de manera eficiente y eficaz.

-Entender el escenario: Se va a realizar en el área de cartera de la fundación Coomeva para que favorezca a los asociados de la fundación.

-Establecer el alcance: establecer el plan de mejoramiento para que los asociados estén satisfechos ante los cobros bajando los intereses de microcrédito.

-Definir el método: el método a utilizar es cualitativo que se centra en la recolección de datos.

-Definir el equipo: se definirá un equipo de trabajo para el cobro de cartera.

5.2.1. Procedimientos.

A continuación, se explica cómo se procederá para obtener los resultados esperados de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en el capítulo dos del presente proyecto:

Fases del diagnóstico en la empresa fundación Coomeva.

El diagnóstico empresarial (fundación Coomeva). se hará de la siguiente manera:

1. Se analizará las diversas deficiencias que se están presentando dentro de la empresa como amenazas y debilidades.

Amenazas:

-Para clientes no asociados a la cooperativa de Coomeva, las condiciones para su solicitud son más rigurosas.

-Otras organizaciones similares podrían ofrecer servicios y programas más atractivos, atrayendo a los asociados de Coomeva.

Debilidades:

-Tasas de interés más altas en captación en fondos de empleados, cooperativas y entidades financieras.

2. Se visualizará las relaciones de causa y efecto dentro la empresa.

-causa: La Fundación Coomeva fue creada en 1989 con el propósito de acompañar y promover el desarrollo empresarial de los asociados a Coomeva por medio de actividades que fomentan la creación y el fortalecimiento de las empresas de cada asociado.

-Efecto: La Fundación Coomeva ha tenido un impacto significativo en el desarrollo empresarial sostenible de sus asociados, sus familias y la comunidad

3. Se recopilará las posibles causas del problema de la empresa.

En la recolección de datos, se indagará mediante herramientas como: encuestas, entrevistas, matrices para la definición de estrategias y generación de actividades que promuevan el desarrollo del plan de mejoramiento.

Pasos para calcular los costos de la propuesta.

El cálculo de los costos y beneficios en la implementación de la propuesta sobre los cobros de cartera de la empresa fundación Coomeva, se hará de la siguiente forma:

Investigación interna de la empresa: es importante realizarla, ya que esto nos ayudara a saber qué es lo está fallado en la empresa, que no permite que los cobros sean más efectivos.

Costo de capacitación para empleados de cobros de cartera: esto se hará con el fin de que los encargados de realizar esta gestión sean más eficaces a la hora de crear estrategias basadas en cobros de cartera.

Estudio de clientes morosos: se hará para conocer el por qué los asociados están atrasados en sus cuotas y realizar estudios para encontrar la forma en que se ponga al día en sus deudas.

Costos del personal capacitador: se fortalecerá el conocimiento de manera profunda a los encargados de realizar la cobranza.

Aplicativos nuevos: esto servirá para dar apoyo a la gestión de cobro.

Mantenimiento a los pc de la empresa: esto para lograr mayor agilidad en la atención de los asociados.

Referencias

1. [2142129-2019-2-EF \(1\).pdf](#)
2. [TUTCYA018-21013.pdf](#)
3. [UVDT.CP_ParraDiba_2019.pdf](#)

6. Reseña histórica

En el año 1989 fue creada la fundación Coomeva por la cooperativa medica del valle y de los profesionales de Colombia (Coomeva), con el propósito de proyectarse socialmente a la comunidad y hacia sujetos de acción de diferentes a sus asociados.

La fundación ha pasado por varias transformaciones a lo largo de los años, como la transferencia de las áreas de educación y desarrollo empresarial de Coomeva en el julio de 2002, en el mes de agosto de 2005 se centralizo en el área de educación de la unidad de gestión de Asociados fue así que en el año 2018 la fundación Coomeva paso a llamarse Coomeva desarrollo empresarial, y su objetivo fundamental actualmente es el de fomentar la creación y el fortalecimiento de las empresas de cada asociado dando como apoyo los créditos.

La Fundación Coomeva actualmente se encuentra ubicada en el la sede principal de Coomeva Cl. 13 #57-50, santa Anita, Cali valle del cauca, actualmente la fundación acompaña y promueve el desarrollo empresarial sostenible a sus asociados y a la comunidad a través de un modelo dinámico e innovador.

Cuenta con más de 549.000 emprendedores y empresarios formados, así mismo más de 10.600 empresas acompañadas en su creación, más de 22.500 empresas acompañadas en su fortalecimiento y una tasa del 71% de supervivencia en las empresas de los asociados

6.1. Tipo de empresa y constitución

Tipo de empresa: sin ánimo de lucro



Camara de Comercio de Cali
**CERTIFICADO DE MATRÍCULA DE ESTABLECIMIENTO DE
 COMERCIO**
 Fecha expedición: 28/08/2024 01:39:59 pm

Recibo No. 9614838, Valor: \$3.700

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: 0824UUOXJD

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccc.org.co y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, DATOS GENERALES Y MATRÍCULA

Nombre:	FUNDACION COOMEVA
Matrícula No.:	983073
Fecha de matrícula en esta	07 de abril de 2017
Cámara :	
Último año renovado:	2024
Fecha de renovación:	10 de abril de 2024
Activos Vinculados:	\$43,870,873,404

UBICACIÓN

Dirección comercial:	KR 100 # 5 - 169 CCO UNICENTRO OASIS LC 440
Municipio:	Cali - Valle
Correo electrónico:	karens_bonilla@coomeva.com.co
Teléfono comercial 1:	3330000
Teléfono comercial 2:	3167442145
Teléfono comercial 3:	No reportó

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 9499
 Actividad secundaria Código CIIU: 7020
 Otras actividades Código CIIU: 8299
 Otras actividades Código CIIU: 8559

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES-: CONTRIBUIR AL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ASOCIADOS A COOMEVA, SUS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL, MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS, SOCIALES, CIENTÍFICAS, CULTURALES, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y PROYECTAR A COOMEVA EN LA COMUNIDAD, FOMENTANDO EL COOPERATIVISMO.

6.2. Capital social

Hoy en día está valorada con un total de La Cooperativa cerró al 31 de diciembre del 2023 con un total de activos por \$5,8 billones de pesos, con un incremento del 11,3% frente a 2022; de estos, aproximadamente el 60% corresponde a inversiones de portafolio y efectivo, el 19% a inversiones empresariales, el 10% a inversiones de infraestructura y equipo de uso propio y el 7% a cartera de crédito. Se destaca el portafolio de los fondos sociales y mutuales en el que se obtuvieron rendimientos cercanos a \$450.000 millones, muy superiores al presupuesto, y el portafolio de inversiones empresariales que presenta un incremento de \$27.000 millones frente al año anterior, producto de la aplicación del Método de Participación Patrimonial, los dividendos recibidos de las empresas, la compra de las acciones de la Fiduciaria a Bancoomeva y las operaciones realizadas en el marco de la terminación de la alianza con Christus Health. La cartera de crédito tuvo un aumento de casi \$60.000 millones, destacándose el Crediasociado por \$25.000 millones y la compra de cartera a Bancoomeva de créditos de libre inversión por \$28.000 millones. Los pasivos de la Cooperativa ascienden a \$4,25 billones, con un crecimiento de \$508.000 millones frente al 2022 (13,6%), donde casi el 90% corresponde a los fondos sociales y mutuales que crecieron \$367.000 millones. El patrimonio separado de la Cooperativa cerró en \$1,55 billones, con un crecimiento de \$82.000 millones respecto al año anterior (5,6%). El patrimonio está compuesto en un 74% por los aportes de los asociados (\$1,14 billones) con un crecimiento del 5%. Al cierre del ejercicio Coomeva registró un excedente por \$4.981 millones.

6.3. Objeto social

La fundación Coomeva se creó con el fin de ejecutar programas y proyectos educativos y de desarrollo empresarial para los asociados, actualmente la Fundación Coomeva cuenta con el área de fomento al desarrollo empresarial, el cual tiene como objetivo: facilitar la creación y el fortalecimiento de las empresas de los asociados.

Se dedica a contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

La fundación Coomeva se enfoca en varias áreas, incluyendo:

- Educación y capacitación
- Salud y bienestar
- Cultura y creación
- Asistencia y apoyo social
- Desarrollo empresarial y económico
- Fortalecimiento al sector cooperativo

6.4 Misión y visión

Misión: Acompañar y promover el desarrollo empresarial sostenible de nuestros asociados, sus familias y la comunidad, a través de un modelo dinámico e innovador.

Visión: Hacer realidad tus sueños de crecimiento empresarial.

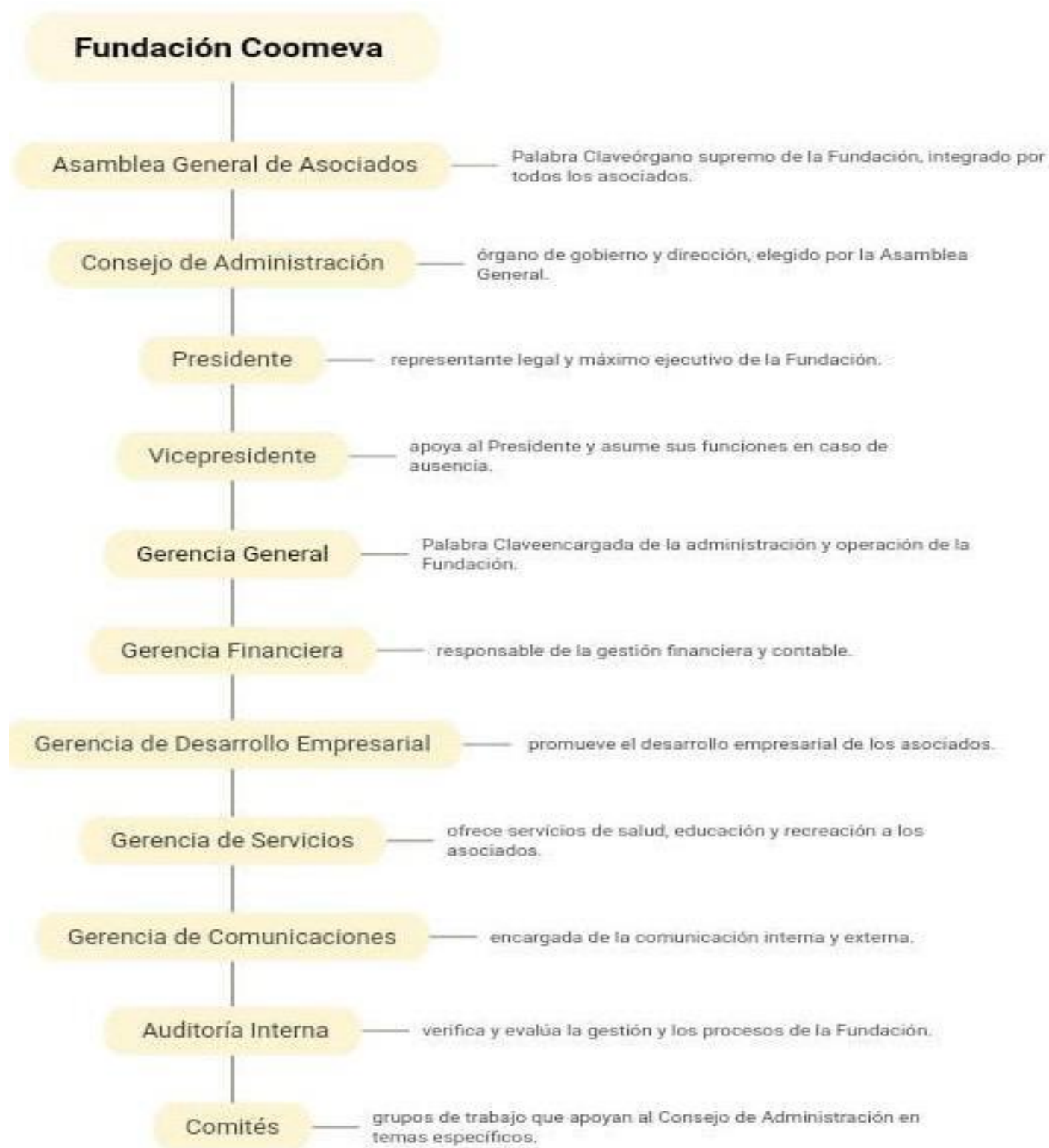
6.5. Políticas de la empresa

La fundación Coomeva tiene varias políticas, entre ellas:

- **Política de desarrollo empresarial:** promover el desarrollo empresarial sostenible de los asociados, sus familias y la comunidad.
- **Política de inclusión y educación financiera:** incluir y educar a las personas en la importancia de la educación financiera.
- **Política de fortalecimiento empresarial:** fortalecer las empresas de los asociados a través de créditos y capacitaciones.
- **Política de sostenibilidad:** fomentar la sostenibilidad en las empresas de los asociados.
- **Política de referidos:** incentivar a los asociados a referir a nuevas personas a la fundación.

Estas políticas están diseñadas para apoyar a los asociados de la fundación en su crecimiento personal y empresarial, así como para fomentar la sostenibilidad y educación financiera.

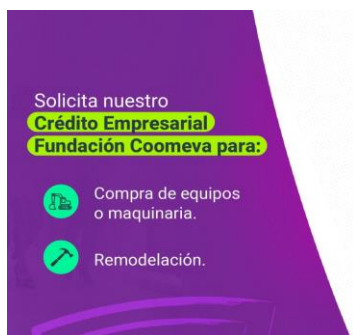
6.6. Estructura empresarial



6.7. portafolio

La fundación Coomeva ejecuta programas y proyectos educativos y del desarrollo empresarial para los asociados, enriqueciendo así a la fundación con la experiencia y el capital educativo de estas áreas:

crédito: préstamos personales y empresariales.



Educación empresarial: programa para apoyar y fortalecer las capacidades emprendedoras de los asociados:



Emprendimiento: apoyo y recursos para emprendedores.



Microcrédito: prestamos pequeños con plazos de pagos flexibles.

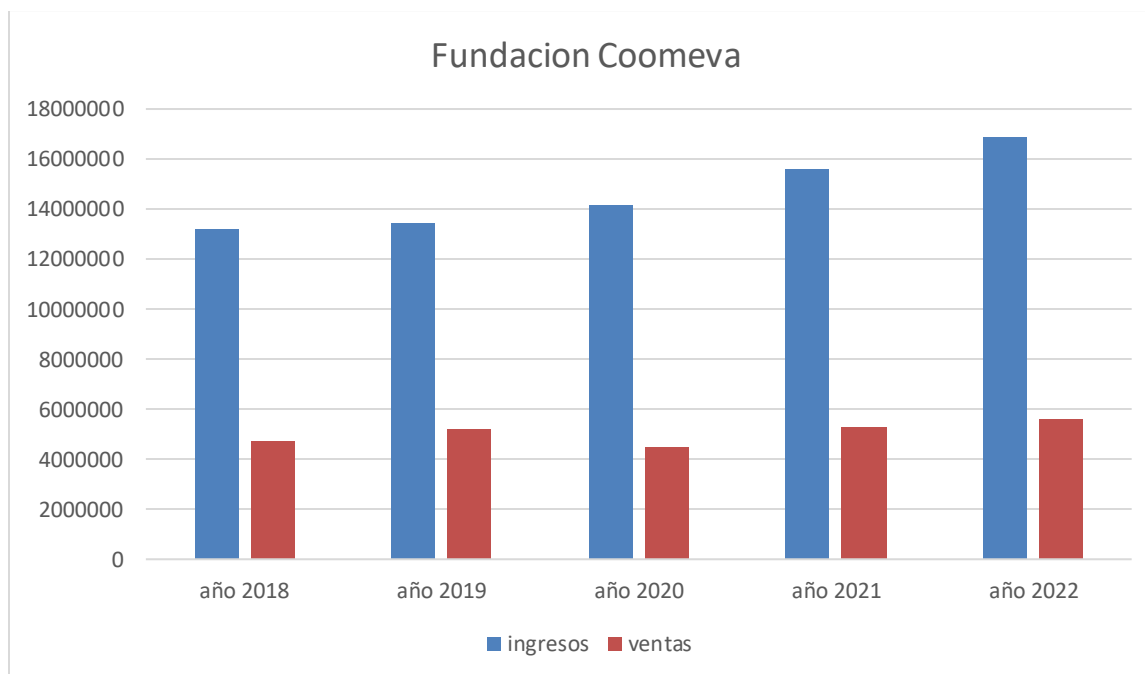


6.8. Mercado

Este mercado va dirigido a los asociados de la fundación Coomeva y a su cooperativa, sus familiares interesados en emprender un negocio o fortalecer su empresa.

6.9. Evaluación financiera

La fundación Coomeva tiene 31 años en el mercado



- en el año 2018 la cartera de la fundación Coomeva en ese año creció un 2,35% anual con respecto a 2017, ya que se empezaron a implementar nuevas estrategias.

- En el año 2019: Premio Iberoamericano a la calidad

Reconocimiento internacional otorgado a Fundación Coomeva para el Desarrollo Empresarial por la excelencia a la gestión, en la que se evalúan la planeación estratégica, indicadores, resultados, productos, clima laboral.

- En el año 2020: hubo acompañamiento en la creación de 1.240 empresas, con un crecimiento del 46% respecto al año 2019, y en el fortalecimiento de 2.571 MiPymes, con un crecimiento del 38% respecto al año anterior, a través de los diferentes programas virtuales. El mayor reto del año 2020 fue la adaptación inmediata de cursos, capacitaciones, talleres y conferencias en temáticas de reactivación empresarial, como Manejo de Crisis, Resiliencia Empresarial, Transformación Digital, Marketing Digital, Innovación, entre otros.

- En el año 2021: Dada la coyuntura que enfrentó el mundo con la pandemia de la COVID-19, la labor de acompañamiento empresarial fue uno de los desafíos más importantes. Ya que se enfrentó la limitación en la cercanía con los asociados que con canales virtuales se sobrellevo, llegando a todos los rincones del país para brindar apoyo y orientación, a través de los consultores empresariales logrando un aumento en cuanto a más venta y prestamos de microcréditos.

- En el año 2022 la fundación Coomeva creció el 24% frente a 2021 en el número de empresa acompañadas desde su fase de creación y fortalecimiento.

7. Estudio de mercado

7.1. análisis del sector

El sector de las fundaciones en Cali es diverso y abarca una amplia gama de áreas, incluyendo la educación, la salud, el desarrollo social y la cultura. Cali es una ciudad con desafíos socioeconómicos significativos, lo que ha llevado a la creación de diversas fundaciones que trabajan en diferentes áreas, como en la protección de jóvenes, educación y desarrollo comunitario. Como las siguientes:

- Fundación formación de futuros (FFF Cali): Se enfoca en apoyar a jóvenes egresados de protección y vulnerables, brindándoles herramientas para su transición a la vida autónoma.

-Fundación Scarpetta Genecco: Trabaja para mejorar la calidad educativa en el Valle del Cauca, con programas como “conexión maestra” y “comunidades educativas”.

-Fundación SIDOC: Se dedica a fortalecer la identidad caleña y el sentido de pertenencia en la comunidad.

-Fundación Plazoleta Jairo Valera: Promueve la estrategia “APORTANDO ANDO” para apoyar a la comunidad.

-Fundación amor y paz: Se enfoca en el desarrollo espiritual, social, físico y emocional de niños y adolescentes en comunidades vulnerables.

-Fundamor: Brinda apoyo y acompañamiento a población adulta afectada por el VIH/sida en Cali desde el año 1992

-Fundación por un país mejor: Se enfoca en promover el bienestar humano a través de programas sociales, culturales, económicos y educativos.

-Fundación hogar infantil madre de dios: Se dedica a apoyar niños y niñas desamparados, especialmente aquellos que han sido víctima de abusos, abandono o explotación.

-Fundación semillas de amor: Se centra en el bienestar apoyo integral de los niños y adolescentes con cáncer y enfermedades no infectocontagiosas que no tiene acceso a tratamiento en su lugar de origen.

-Fundación Amor y Fe: Ofrece atención médica y apoyo psicosocial a comunidades desatendidas promoviendo la salud y la dignidad para todos.

-Fundación gestos de equidad social: Se enfoca en promover la equidad de género y la diversidad sexual.

-Fundación Samaritanos de la calle: Se dedica ayudar a personas que viven en la calle, brindándoles apoyo y recursos para mejorar su calidad de vida.

-Fundación de gestión y apoyo a la mujer cabeza de familia: Se centra en mejorar la calidad de vida de las mujeres que son cabeza de familia.

-Fundación Cristiana el amor de cristo: Se centra en brindar apoyo integral a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente niños, niñas, adolescentes y familias en necesidad.

-Fundación Valle del Lili: Ofrece servicios de alta complejidad en diversas tareas.

-Fundación Coomeva: Se enfoca en el desarrollo empresarial sostenible, acompañando y promoviendo a sus asociados y la comunidad.

-Fundación Carvajal: Promueve el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades vulnerables.

7.2. Análisis de la situación actual de la empresa

La situación actual de la fundación Coomeva está en crecimiento y conciliación, enfocándose en apoyar al desarrollo empresarial de sus asociados y a su comunidad. Su modelo dinámico e innovador ha permitido promover el crecimiento de más de 14.600 empresas en su etapa de creación así mismo beneficiando a las personas en los espacios de formación empresarial.

La fundación Coomeva busca reducir el nivel de prepagos del 66% actual a 55% y así controlar costos para mantener la sostenibilidad y reconocer su liderazgo en el apoyo al emprendimiento y la iniciativa empresarial durante sus 35 años en el mercado.

- Crecimiento y consolidación.
- Estrategia financiera.
- Liderazgo en emprendimientos.
- Crecimiento asociativo
- Importancia regional

7.3. Análisis de las 5 fuerzas Porter

El análisis de poder no es sobre la empresa sino del sector

1. Productos potenciales

El sector de fundaciones en Cali ofrece productos dependiendo su enfoque y su misión por lo general las fundaciones ofrecen productos como: Sociales, Educativos, Ambientales, Culturales, Salud y bienestar, Microcrédito, Créditos comerciales, Ahorros y depósitos, Seguros, Productos de asesorías y consultorías, Productos de innovación y tecnología, entre otros.

4. Poder de N de proveedores

El poder de las negociaciones de las fundaciones con los proveedores depende del tamaño y tipo de proyecto que busca desarrollar la fundación, las fundaciones aprovechan la relación con los proveedores más destacados para así mejorar su poder en la negociación.

5. Rivalidad entre competidores

La rivalidad que existe entre los competidores es entre ellas mismas ya sea por recursos, financiamiento o también por el reconocimiento que tiene cada una de estas en el sector, al tener rivalidad las fundaciones buscan competir por los recursos y fondos, también buscan más competencia por el reconocimiento en el sector.

3. Poder de N de compradores

El poder de negociación de los compradores depende de factores de los recursos, los fondos disponibles, la competencia, su tamaño y lo más importante la reputación que tenga la fundación en todo el sector.

2. Productos sustitutos

Los productos sustitutos que compiten con las fundaciones son:

1. **Productos en el sector de la salud:** Servicios de salud privados, Comunitarias y Gubernamentales.
2. **Productos en el sector de la educación:** como instituciones privadas, Programas de educación.
3. **Productos en el sector de la asistencia social:** Organización de asistencia social comunitaria, gubernamentales o privados.

7.4. La competencia

La competencia de la fundación Coomeva proviene de organizaciones que ofrecen servicios similares como el de desarrollo empresarial sostenible, microcrédito empresarial y fomento a la creación de algunas empresas en la ciudad de Cali, algunas de estas organizaciones son las siguientes:

-bancos y cooperativas: ofrecen servicios microcréditos y servicios financieros a emprendedores y pequeñas empresas.

-Banco W: Ofrece microcréditos exclusivos para emprendedores y pequeñas empresas

-banco Agrario: Ofrece créditos cero intereses para micro operadores financieros, como cooperativas y pequeñas empresas, con el objetivo de fortalecer el tejido empresarial y reactivar la economía.

-Fonder Valle: Es una iniciativa del gobierno que ofrece financiamiento e impulso a los micro negocios, con el objetivo de generar empleo y reactivar la economía.

-CFA Cooperativa Financiera de Antioquia: Ofrece microcréditos y servicios financieros para emprendedores y pequeñas empresas, con asesoría y turnos disponibles en su sede en Cali.

-organizaciones de apoyo al emprendimiento: brindan capacitación, asesoramiento y recursos a emprendedores y pequeñas empresas.

-Red Regional de Emprendimiento del Valle: Es una alianza entre entidades públicas y privadas que busca impulsar el desarrollo de la cultura emprendedora en la región.

-Cámara de Comercio de Cali: Ofrece herramientas y programas para emprendedores, como capacitación, mentoría y acceso a créditos.

-Sistema de Desarrollo Empresarial: Agrupa a más de 50 entidades de apoyo al emprendimiento en Cali.

-Vallempresa365: Es una red empresarial que fomenta la innovación y ofrece espacios de conocimiento, relacionamiento y contactos.

-Gestando: Es una incubadora de empresas del sector solidario que apoya la creación y fortalecimiento de empresas innovadoras y sostenibles.

-Colciencias: Entidad del estado que promueve las políticas públicas para fomentar las ciencias, la tecnología y la innovación de Colombia.

-INNpula Colombia: Agencia de emprendimiento e innovación del Gobierno nacional que acompaña la aceleración y el crecimiento de empresas de alto nivel y potencial.

- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): Ofrece un capital semilla y asesoría gratuita para los emprendedores.

-Banco de Comercio Exterior: Brinda crédito a empresas para respaldar el capital de trabajo, la inversión fija, consolidación de activos y capitalización.

-instituciones de educación: ofrecen programas de educación empresarial y emprendedores.

-Red Regional de Emprendimiento: Una alianza entre entidades públicas y privadas que buscan impulsar el desarrollo de la cultura emprendedora en la región.

-Cámara de Comercio de Cali: Ofrece herramientas y programas para emprendedores, como capacitación y mentoría.

-Fundación Emprende Mejor: Ofrece programas de formación con certificados y eventos en diferentes temáticas del área empresarial.

-universidad Javeriana: La universidad ofrece programas de emprendimiento llamada “Emprende Javeriano”.

7.5. El mercado actual-participación en el mercado

La participación en el mercado de la fundación Coomeva es significativa, considerando su enfoque en el desarrollo empresarial sostenible y su presencia en la región.

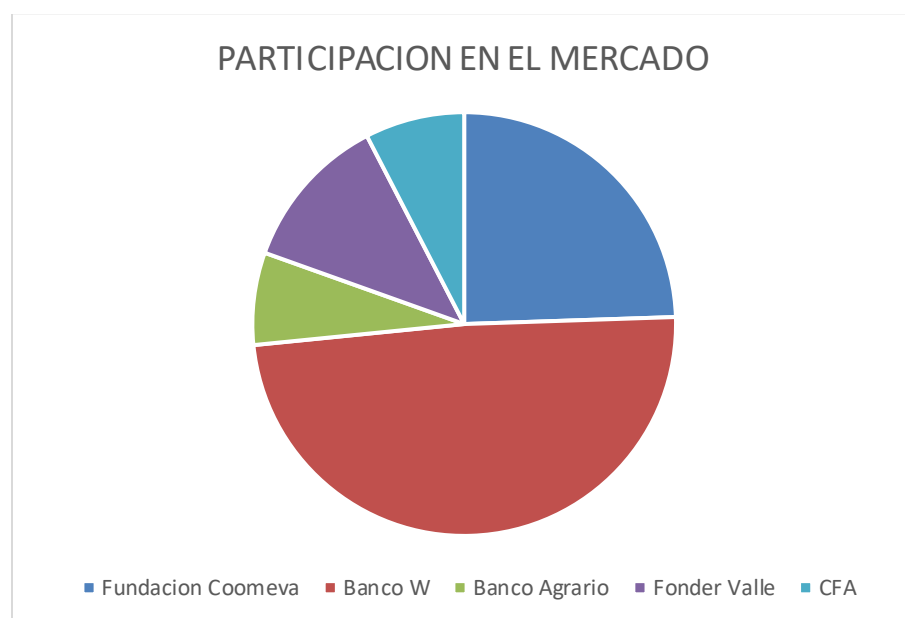
Tiene una participación de mercado de 25% en el sector microfinanzas, con un número de clientes con más de 255.000 asociados y sus familias, cuenta con desembolsos superiores a \$13.500 en los microcréditos empresariales, apoyando a más de 14.600 empresas en fase de creación y fortalecimiento así mismo generando más de 54.000 empleos directos en las organizaciones apoyadas, participa en programas de emprendimiento colaborando con las universidades y organizaciones locales.

La fundación Coomeva lidera en apoyo al emprendimiento y la iniciativa empresarial sostenible por más de 30 años enfocándose en el desarrollo empresarial sostenible fortaleciendo a los microempresarios y brindarles confianza para nuevas oportunidades.

Las empresas que tienen presencia en el mercado nacional en el sector de microfinanzas son las siguientes: El banco W tiene una participación del 50% en el mercado caracterizándose en ofrecer productos y servicios financieros con su misión de contribuir la calidad de vida de las personas, El banco agrario cuenta con una participación en el mercado del 7.29% ofreciendo créditos con 0% de interés enfocándose en brindar servicios financieros a la población rural y a sectores agrícolas del país, Fonder Valle cuenta con una participación en el mercado de 12.2%

enfocándose en brindar apoyo y servicios financieros a sus socios en la región del Valle del Cauca y otras zonas del país, La cooperativa financiera de Antioquia (CFA) tiene una participación en el mercado del 7.76% se enfoca en brindar servicios financieros a sus socios.

BANCO	PARTICIPACION
Fundación Coomeva	25%
Banco W	50%
Banco Agrario	7.2%
Fonder Valle	12.2%
CFA	7.76%



7.6. Estrategias de mercado y venta

La fundación Coomeva ha desarrollado varias estrategias en el mercado y venta para promover el desarrollo empresarial sostenible, algunas de las estrategias incluyen.

- Modelo de negocio dinámico e innovador: la fundación utiliza un enfoque innovador para acompañar al crecimiento de las empresas.

- Nuevos modelos de negocio: busca crear ecosistemas y desarrollar nuevos negocios.

- Estrategias de ventas para negocios inmortales: la fundación Coomeva ofrece conferencias y capacitaciones para enseñar estrategias comerciales y efectivas.

- Modelo de canal de venta asociativo: utiliza modelo de canal asociativo para cooperar con otros actores del mercado y ampliar su alcance.

- Mercado y promoción: la fundación Coomeva utiliza este mercado para difundir sus servicios y apoyar al desarrollo empresarial de la región.

- Publicidad: La fundación Coomeva a través de sus páginas se centran en ofrecer herramientas y recursos para fortalecer negocios.

7.7. Matriz dofa en las estrategias combianar letras y números

MATRIZ DOFA FUNDACION COOMEVA	OPORTUNIDADES 1. Programa de sostenibilidad ambiental 2. Capacitación y desarrollo 3. Redes sociales 4. Big data	AMENAZAS 1. Atención dispersa 2. Mucha información 3. Innovación constante 4. Competencia de otras organizaciones 5. Transformación digital
FORTALEZAS 1. Empresas del GECC 2. Financiación a microempresarios 3. Ingresos con interés de microcréditos 4. Ventas a través de canales presenciales y virtuales 5. Donaciones de Coomeva	ESTRATEGIAS FO 1. Desarrollar soluciones digitales para mejorar la experiencia al cliente (F4,O2) 2. Utilizar análisis de datos para mejorar la toma de decisiones en cuanto a la financiación de préstamo. (F2,O4)	ESTRATEGIAS FA 1. Ofrecer los productos de microcréditos a través de los diferentes canales de atención. (F5,A3) 2. Desarrollar servicios nuevos para distinguirse de la competencia y atraer nuevos clientes. (F1,A1)

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1.Plataformas digitales 2.Relacion con entidades del estado 3.Falta de capacitación al personal 4. Rotación del personal	1.Implementar estrategias para disminuir la rotación del personal, para que no se vean afectadas las tareas diarias (D4,O2) 2.Aprovechar las plataformas digitales para la iniciativa de los programas de sostenibilidad ambiental y aplicarlos en las labores (D1,O2)	1.Implementar nuevas estrategias para crear alianzas con nuevas organizaciones y aprovechar brechas para la exposición empresarial. (D2,A4) 2. crear iniciativas con la información que se tiene para establecer alianzas con entidades del estado (D2,A2)

Matriz dofa II

MATRIZ DOFA GRUPO COOMEVA	OPORTUNIDADES 1. Educación en línea 2. Alianzas estratégicas 3. Evaluación y mejora 4. Programa sostenible ambiental 5. Reconocimiento y premios 6. Capacitación y desarrollo	AMENAZAS 1. Poco interés por parte de la sociedad al vincularse 2. Nuevos competidores 3. Falta de capacitación a empleados 4. Tecnología Obsoleta 5. Demandas legales de los asociados
FORTALEZAS 1. Experiencia y trayectoria 2. Estructura organizativa sólida 3. Estabilidad financiera 4. Amplia gama de servicios 5. Calidad de servicios 6. Acceso y cobertura	ESTRATEGIAS FO 1. Establecer alianzas estratégicas con organizaciones para ampliar servicios y oportunidades (F4,O2) 2. Desarrollar plataforma de educación en línea para empleados y asociados (F1,O1)	ESTRATEGIAS FA 1. Aprovechar la estabilidad financiera para la capacitación y desarrollo de empleados para mejorar la calidad del servicio (F3,A3) 2. Invertir en tecnología moderna para mejorar la eficiencia y competitividad. (F6,AD4)

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1.Poca motivación 2.Falta de capacitación al personal 3.Falta de planificación estratégica 4. Dificultad para innovar	1. Implementar programas de reconocimiento y premios para la motivación de los subordinados (D1,O5) 2.Establecer un plan estratégico para guiar la toma de decisiones y mejora la motivación (D3,O2)	1.Desarrollar campañas de marketing para atraer la población y aumentar la vinculación a la cooperativa (D3,A1) 2. Establecer protocolos para prevenir y gestionar demandas legales (D2,A5)

Matriz dofa III

MATRIZ DOFA SECTOR	OPORTUNIDADES 1.Crecimiento del mercado de capitales 2. Crecimiento de la banca móvil y digital 3. Incremento de la inversión extranjera 4.Creacion de productos financieros	AMENAZAS 1. Riesgo de inflación y devaluación 2. volatilidad en el mercado financiero 3. ciberataque y seguridad informática 4. cambio en la política monetaria global
FORTALEZAS 1. Participación de bancos internacionales 2. Estabilidad macroeconómica 3. Innovación en productos y servicios financieros 4. Acceso a mercados internacionales	ESTRATEGIAS FO 1. Ampliar productos y servicios para reducir la dependencia de un solo mercado. (F3,O4) 2. Integrar tecnología e innovación en todos los productos y servicios. (F3,O1)	ESTRATEGIAS FA 1. Establecer alianzas estratégicas con instituciones financieras y empresas para compartir conocimientos y recursos. (F4,A2) 2. Implementar sistema de gestión de riesgos, para monitorear y mitigar amenazas. (F3,A3)

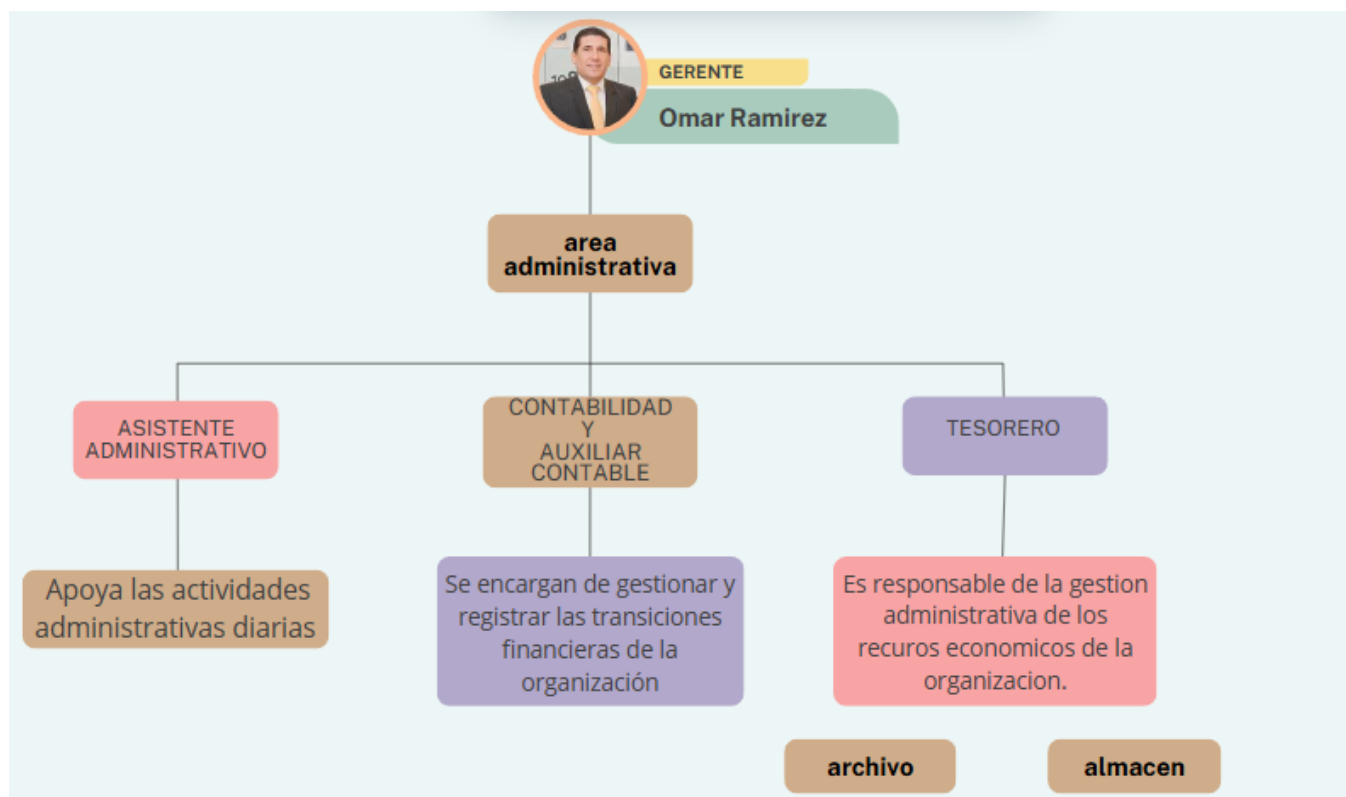
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Baja inclusión financiera en zonas rurales 2. Falta de diversificación en la cartera de créditos 3. Limitaciones en la educación financiera 4. Altos costos de transacción	1. Implementar sistemas financieros para la inclusión financiera en las zonas rurales. (D1,O2) 2. Desarrollar estrategias con el fin de reducir costos de transacciones, por medio. (D4,O2)	1. Crear programas para capacitar a las personas sobre educación financiera para que estén prevenidas en caso de riesgo de inflación y devaluación. (D3,A1) 2. Diversificar cartera de inversión para reducir riesgos. (D2,A1)

8. Plan de mejoramiento

8.1. Área Administrativa

8.2. diagnostico

Estructura del área de administrativa



8.2.1. La matriz DOFA para el área administrativa

MATRIZ DOFA DEL AREA ADMINISTRATIVA	OPORTUNIDADES 1.Implementación de tecnologías emergentes 2. Desarrollos y habilidades del equipo para enfrentar nuevos desafíos	AMENAZAS 1.Liderazgo que afecten la estabilidad 2. Incremento de costos y gastos debido a inflación o cambio económico
FORTALEZAS 1.Equipo experimentado y comprometido con la misión de la fundación 2. Procesos y procedimientos establecidos para la gestión administrativa	ESTRATEGIAS FO 1. Establecer alianzas estratégicas con proveedores de tecnología y capacitar al equipo en el uso de las mismas. (F1,O1)	ESTRATEGIAS FA 1. Desarrollar un plan de gestión de costos para, reducir los gastos innecesarios (F2,A2)
DEBILIDADES 1. Falta de capacitación del personal de cobranza 2. Rotación constante del personal	ESTRATEGIAS DO 1. Desarrollar procesos y procedimientos para la gestión administrativa. (D1,O2)	ESTRATEGIAS DA 1.Desarrollar un plan de sucesión para garantizar la continuidad del liderazgo. (D2,A2)

8.3. Plan de mejoramiento

Objetivo general

Implementar un sistema de gestión de cartera integral ofreciendo opciones de pagos flexibles y acuerdos de pagos, capacitando al equipo de cobro en las técnicas de negociación con los asociados y sus familias.

Objetivos específicos

- Realizar un análisis de la situación actual de la Fundación Coomeva para identificar la cartera actual y su valor.
- Desarrollar objetivos y metas claras y medibles para mejorar los cobros y definir metas para reducir la cartera vencida.
- Implementar un sistema de gestión de cartera seleccionando el Software de gestión de cartera adecuado.
- Desarrollar un plan de comunicación con los deudores
- Realizar seguimiento y ajustes al ejecutar el plan de cobro

9. IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

9.1. Estrategias

Teniendo en cuenta la información recopilada de la Fundación Coomeva tanto interna como externa, se observa complicaciones en el área de Cartera y Administrativa en los cobros de cartera de los asociados de la fundación. Para lo cual se a diseñado el plan de mejoramiento en el cual se determinarán las siguientes estrategias.

-Área de Cartera y administrativa

En la tabla de estrategias en el área de cartera y Administrativa se especifica las áreas que se desean mejorar en la Fundación Coomeva.

Establecer un protocolo de comunicación con los deudores para mejorar la gestión de cobros y reducir la morosidad.
Generar indicadores de gestión para el cobro de cartera
Crear políticas eficientes para el préstamo de dinero
Capacitar al personal sobre el protocolo y políticas de servicios a los préstamos de dinero

Plan de acción

Área	Estrategia	Objetivos	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo
Área de Cartera y administrativa	1.Establecer un protocolo de comunicación con los deudores para mejorar la gestión de cobros y reducir la morosidad.	Establecer un proceso eficaz y respetuoso para comunicarse con los deudores y gestionar la recuperación de deudas.	1.Identificar cuáles son los mecanismos actuales de cobro que se desarrollan. 2.Realizar un esquema del paso a paso que se debe estudiar para poder desarrollar un cobro	1.Una semana. 2.Un mes	1.Auxiliar administrativo 2.Auxiliar administrativo	1.Sin costo 2.Sin costo

	2. Generar indicadores de gestión para el cobro de cartera	Mejorar la eficiencia de los procesos en los cobros de cartera, aumentando la tasa en la recuperación y reduciendo la morosidad	1. Identificar las necesidades de la empresa frente a los cobros de cartera 2. Establecer cuáles son los procesos con mayor complejidad que tiene la empresa 3. Diseñar un proceso de seguimiento o descriptivo 4. Planteo el indicador y desarrollo del indicador	1. Dos semanas 2. Una semana 3. Un mes 4. Dos meses	1. Gerente 2. Gerente 3. Auxiliar Administrativ o 4. Gerente	1. Sin costo 2. Sin costo 3. \$200.000 4. \$1.000.00 0
--	---	--	---	--	---	--

	3.Crear políticas eficientes para el préstamo de dinero	Establecer políticas efectivas para gestionar los recursos financieros.	1.Establecer metas financieras. 2.Evaluar la situación en los cobros de cartera. 3.Definir principios de manejo de dinero. 4.Procedimiento para revisión y ajuste de políticas. 5.Revisar políticas y procedimientos.	1.Un año 2.Veinte días 3.Un mes 4.Dos semanas 5.Una semana	1. Gerente 2. Gerente 3.Gerente 4.Auxiliar Administrativo 5.Gerente	1.Sin costo 2. Sin costo 3. Sin costo 4.\$1.500.00 0 5.Sin costo
--	---	---	---	--	---	---

	4.Capacitar al personal sobre el protocolo y diseño de políticas de servicios a los préstamos de dinero.	Asegurar que el personal aplique correctamente el protocolo y las políticas establecidas para los préstamos de dinero.	1.Identificar las necesidades 2. Planeo las capacitaciones. 3.Desarrollo las capacitaciones. 4.Seguimiento por medio de encuestas de satisfacción.	1.Dos semanas. 2.Seis meses. 3.Tres semanas. 4.Un mes	1. Gerente 2. Gerente 3. Auxiliar Administrativo 4. Gerente	1. Sin costo 2.\$2.000.00 0 3. \$300.000 4.Sin costo
Total= \$5.000.000						

El plan de mejoramiento para la Fundación Coomeva, se determina en cuanto tiempo y aplicación de las estrategias con un costo de \$5,000.000.

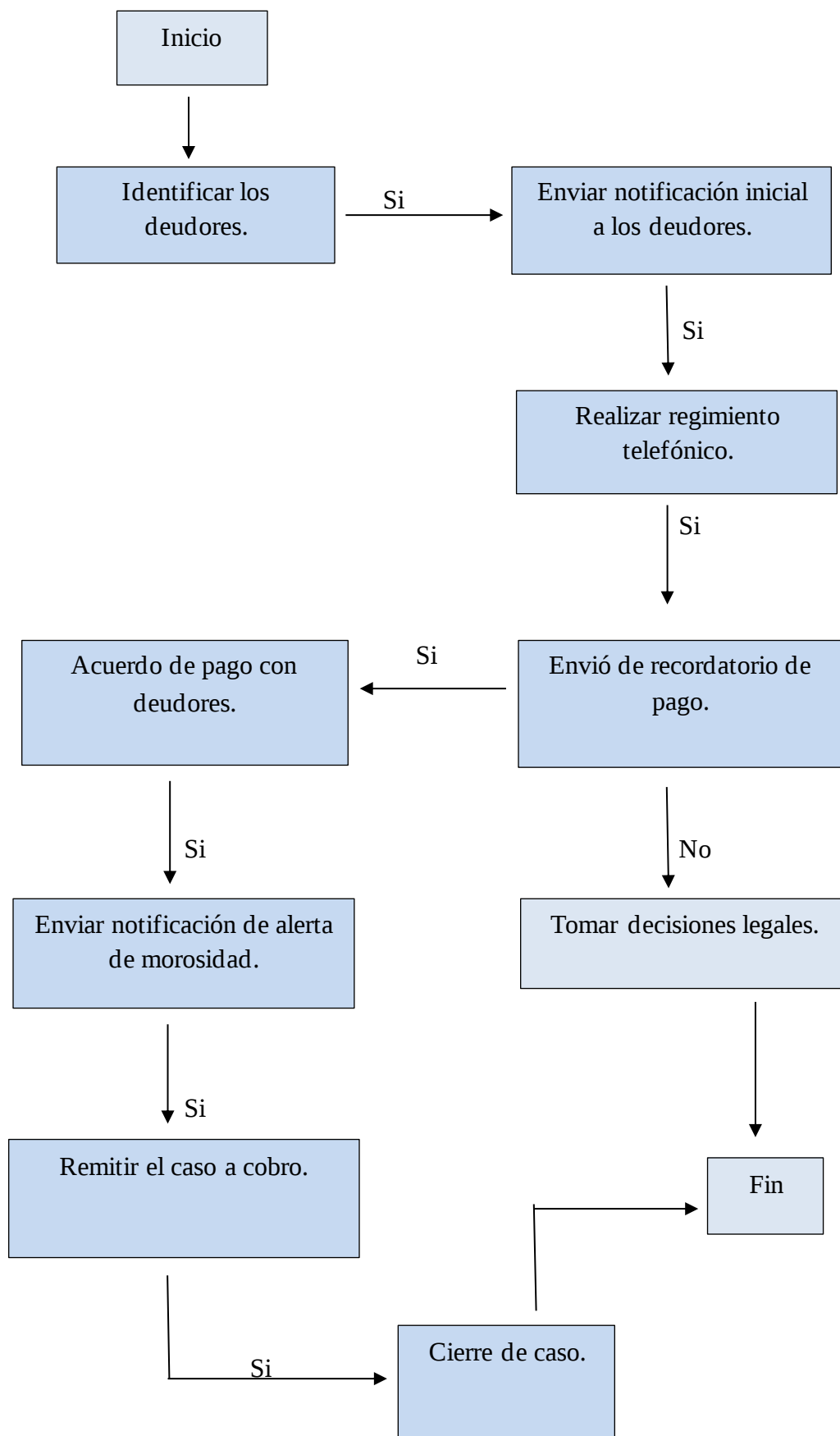
El plan de acción muestra las estrategias que fueron planteadas en la Fundación Coomeva para mejorar los procesos en los cobros de cartera hacia los asociados.

-Estrategia 1: Establecer un protocolo de comunicación con los deudores para mejorar la gestión de cobros y reducir la morosidad.

Objetivo: Establecer un proceso eficaz y respetuoso para comunicarse con los deudores y gestionar la recuperación de deudas.

Para seguir con la estrategia se estableció un protocolo con paso a paso de lo que deben hacer las personas para un cobro de cartera a continuación se escribe el paso a paso:

1. Revisión de la cartera
2. Verificación de información
3. Envío de Recordatorios amistosos
4. Llamada telefónica
5. Envío de carta formal o Notificación Legal
6. Negociación y acuerdos de pago
7. Seguimiento regular
8. Escalación a autoridades o Empresas de cobranza
9. Cierre de caso
10. Evaluación y mejora del proceso



- **Estrategia 2:** Generar indicadores de gestión para el cobro de cartera

Objetivo: Mejorar la eficiencia de los procesos en los cobros de cartera, aumentando la tasa en la recuperación y reduciendo la morosidad.

-Un indicador de Gestión de cartera $\frac{\text{Nº Total de cartera recuperada}}{\text{Nº Total de deuda}}$ esto con el fin de saber cual fue el total de cartera recuperada en cada deuda de los clientes y así reducir la morosidad en los pagos.

-Tasa de recuperación $\frac{\text{Monto recuperado}}{\text{Monto total de la cartera}} * 100$ Con el fin de indicar cuanto se ha logrado recuperar en el periodo.

-Índice de morosidad $\frac{\text{Cuentas vencidas}}{\text{Cuentas por cobrar totales}} * 100$ Esto con el fin de reducir la morosidad en cartera, ya que con una alta morosidad genera problemas en los cobros.

-Tiempo promedio de Cobro (ciclo de cobro) $\frac{\text{Total dias de cobro}}{\text{Nº de cobranzas realizadas}}$ Mejorar la eficiencia de los procesos en los cobros de cartera, aumentando la tasa en la recuperación y reduciendo la morosidad.

- Identificar el porcentaje de la cartera que se ha cobrado en un periodo determinado.
- Identificar el porcentaje de la cartera vencida que se ha recuperado.
- Identificar el valor total de la cartera que esta en riesgo de no ser cobrada.
- Identificar el porcentaje de clientes que incumplen con los pagos.

- **Estrategias 3:** Crear políticas eficientes para el préstamo de dinero.

Objetivo: Establecer políticas efectivas para gestionar los recursos financieros.

Se mejorarán las políticas para los préstamos de dinero esto con el fin de mejorar los recursos financieros a continuación, el paso a paso:

1. Definir el objetivo y el alcance de la política: Esto con el fin de saber lo que se quiere lograr y establecer límites de cómo se llevara a cabo los prestamos para cada necesidad de los asociados y de los clientes.
2. Establecer los requisitos para solicitar un préstamo: Definir los requisitos que deben cumplir para obtener un préstamo, la edad, economía y la capacidad de pago esto con el fin de evaluar el riesgo crediticio de la entidad o persona solicitante.
3. Definir los términos y condiciones de los prestamos: Establecer las reglas de manera claras por las cuales se otorgan los préstamos y establecer tasas de interés y los plazos de pagos esto con el fin de evitar percance en un futuro.
4. Establecer el proceso de aprobación y el desembolso de los prestamos: Esto con el fin de que los prestamistas minimicen los riesgos con el crédito solicitado y así el dinero sea entregado.
5. Definir las políticas de cobro y recuperación de los prestamos: Establecer un conjunto de procedimientos y reglas para gestionar los procesos que se utilizan para gestionar los procesos de cobro
6. Establecer los mecanismos de control y seguimiento: Es fundamental para asegurar que los procesos y actividades se desarrollen según lo acordado.

- **Estrategia 4:** Capacitar al personal sobre el protocolo y diseño de políticas de servicios a los préstamos de dinero.

Objetivo: Asegurar que el personal aplique correctamente el protocolo y las políticas establecidas para los préstamos de dinero.

Se llevará a cabo capacitar al personal sobre los nuevos protocolos, estas capacitaciones se harían durante 3 meses una vez por semana con el fin de que el personal siga paso a paso el protocolo de las nuevas políticas de la empresa.

Plan de capacitación

- **Introducción al proceso de los préstamos de dinero:** Familiar al personal con el contexto de los prestamos de dinero a los asociados
- **Brindar orientación de las normas que rigen los préstamos de dinero:** Informar sobre los tipos de préstamos, tasa de interés, requisitos, procedimientos.
- **Protocolos de atención y gestión de los prestamos:** Protocolos de atención al cliente en la etapa que se realiza el préstamo.
- **Diseño y aplicación en las políticas de los prestamos:** Capacitar al personal en las pláticas de los prestamos de dinero es decir en los mostos y plazos que tiene dicho préstamo.
- **Herramientas tecnológicas:** Capacitar sobre el uso de plataformas digitales en las que se hace seguimiento y solicitud de los préstamos.
- **Comunicación con el cliente:** Capacitar al personal para que pueda tener una buena comunicación con los clientes y asociados para explicar las condiciones y dudas que tenga sobre los préstamos.

- **Cierre de capacitación:** Evaluar el aprendizaje del personal y aclarar dudas y entregar constancia del plan de capacitación.

9.2. Presupuesto de implementación

Detallar cada actividad

Para una correcta implementación del plan de acción la fundación Coomeva se determinó un presupuesto total de \$ 5.000.000 para cubrir los costos de cada estrategia planteada de la siguiente manera:

COSTO BENEFICIO		
PRESUPUESTO	ACTIVIDAD	COSTO
Presupuesto 1	1. Identificar cuáles son los mecanismos actuales de cobro que se desarrollan. 2. Realizar un esquema del paso a paso que se debe estudiar para poder desarrollar un cobro	1. Sin costo 2. Sin costo
Presupuesto 2	1. Identificar las necesidades de la empresa frente a los cobros de cartera 2. Establecer cuáles son los procesos con mayor complejidad que tiene la empresa 3. Diseñar un proceso de seguimiento o descriptivo 4. Planteo el indicador y desarrollo del indicador	1. Sin costo 2. Sin costo 3. \$200.000 4. \$1.000.000

Presupuesto 3	1.Establecer metas financieras. 2.Evaluar la situación en los cobros de cartera. 3.Definir principios de manejo de dinero. 4.Procedimiento para revisión y ajuste de políticas. 5.Revisar políticas y procedimientos.	1. Sin costo 2. Sin costo 3. Sin costo 4. \$1.500.000 5. Sin costo
Presupuesto 4	1.Identificar las necesidades 2. Planeo las capacitaciones. 3.Desarrollo las capacitaciones. 4.Seguimiento por medio de encuestas de satisfacción.	1. Sin costo 2. \$2.000.000 3. \$300.000 4. Sin costo
	TOTAL	\$5.000.000

9.3. Beneficios

El plan de mejoramiento que se planeará tendrá un costo total de \$5.000.000 y los beneficios que se obtendrá al aplicar este plan de mejoramiento serán:

- Reducir la morosidad en las carteras vencidas
- Mayor eficiencia en los procesos de cobros.
- Personal de trabajo mejor capacitado.
- Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

10 conclusiones

La fundación Coomeva es una entidad sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo social y empresarial de los asociados en Coomeva, actualmente cuenta con más de 2.600 asociados, a treves de un modelo dinámico e innovador acompañan y promueven el desarrollo de las organizaciones.

Con base al análisis interno y externo de la Fundación Coomeva y el sector de fundaciones, se determinaron fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades con las que se plantean estrategias para alcanzar la sostenibilidad de la organización fortaleciendo su desarrollo social.

La implementación integral para la gestión de cobros y la reducción de la morosidad ha demostrado ser fundamental para mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de la cartera. Al establecer un protocolo de comunicación con los deudores, generar indicadores de gestión para el cobro de cartera, crear políticas eficientes para el préstamo de dinero y capacitar al personal sobre el protocolo y diseño de políticas de servicios a los préstamos de dinero se puede llegar a monitorear y evaluar el desempeño de la gestión de cobros, para así poder brindar un servicio de calidad a los asociados.

Con respeto al plan de acción se desarrollaron estrategias cada una con un objetivo claro para asegurar el correcto funcionamiento de la fundación Coomeva como; Establecer un protocolo de comunicación con los deudores, Generar indicadores de gestión para el cobro de cartera, Crear políticas eficientes y por ultimo capacitar al personal, esto con el fin de reducir la morosidad de los asociados.

10.1.Recomendaciones

Se recomienda a la fundación Coomeva capacitar a los empleados en cuanto como se debe mejorar la comunicación con asociados y clientes para mayor eficiencia en los procesos de cobro para así evitar la morosidad en las carteras vencidas, así mismo fortalecer la gestión financiera y administrativa con capacitaciones de finanzas.

Implementar estrategias en la organización para alcanzar un crecimiento sostenible mejorando su desempeño para mantener una ventaja competitiva en el mercado, así mismo la atracción de nuevos asociados creando una imagen corporativa y de aporte a la sostenibilidad empresarial. Eso la hace importante y estratégica para la Fundación Coomeva

Es importante que la fundación Coomeva destine una parte de su presupuesto en programas de capacitación, para fortalecer el conocimiento del personal y brindar un servicio de calidad y así responder efectivamente a las necesidades de la comunidad. Para obtener beneficios como mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Se recomienda a la Fundación Coomeva atender las necesidades básicas de sus asociados, colaboradores que al ser parte de esta gran familia pueden disfrutar de los beneficios que está ofrece como: vivienda, protección y aseguramiento, educación, financieras, salud, emprendimiento y desarrollo empresarial, recreación y turismo, transporte y consumo.

11. Bibliografía

[historia fundacion coomeva - Búsqueda](#)

[PROPUESTA MEJORAMIENTO ÁREA CARTERA EMPRESA BEST COSMETICS SA S.pdf](#)

[repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/8640a14e-b849-41d5-98ae-bf86fe174303/content](#)

[Nuestro Plan Estratégico 2024](#)

[Teoría organizacional - Definición y ejemplos](#)

[Descubre la Teoría Contable: Claves para una Gestión Financiera Exitosa | Actualizado noviembre 2024](#)

[Teoría descriptiva - EcuRed](#)

[Teoría de cartera | Economipedia](#)

[2142129-2019-2-EF.pdf](#)

[TUTCYA018-21013.pdf](#)

[Gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida en la Empresa PSIA PROTECTIVA DE SEGURIDAD LTDA](#)

[CAPÍTULO III](#)

[Fundación Coomeva: 30 años liderando el apoyo al emprendimiento](#)

[Fundación Coomeva - Desarrollo empresarial sostenible](#)

[fundacion.coomeva.com.co/microcreditos/](#)

[Llevamos adelante tu idea de negocio o empresa](#)

[Microcrédito Empresarial](#)

[Informes de Gestión](#)

[Nuestra historia: Coomeva Desarrollo Empresarial :: Coomeva la cooperativa de los profesionales](#)

[¡En Fundación Coomeva tu crecimiento es nuestro progreso! Contactos Fundación](#)