



Trabajo de Grado

Opción de Práctica y Pasantía

Análisis del comportamiento de la cartera de la Cooperativa de Servicios Públicos
Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.)

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables

Programa de Contaduría Pública

Estudiante

Dina Rosa Julio Fuentes

Tutor: Anibal Montiel Ensuncho

Monteria / Córdoba / Colombia

2026

Agradecimiento

Deseo hacer llegar mi más profundo agradecimiento a mi familia, la cual con su apoyo, comprensión y motivación se constituyó como un pilar determinante para la realización de este trabajo. El acompañamiento que me brindaron en todas y cada una de las etapas del procedimiento académico me hicieron mantener la disciplina y el compromiso necesario para lograr alcanzar este objetivo. También agradezco de manera profunda a mi tutor/a, ya que con su orientación, conocimientos y buena disposición brindó el acompañamiento necesario para la construcción y desarrollo de esta investigación. Sus recomendaciones y aportes resultaron ser determinantes a la hora de cimentar el análisis y orientar el trabajo realizado.

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
1. Problemática abordada	5
1.1 Pregunta problema.....	6
2. Objetivos.....	7
2.1 Objetivo general	7
2.2 Objetivos específicos.....	7
3. Justificación.....	8
Marco referencial.....	9
3.1 Antecedentes.....	9
3.2 Marco conceptual	11
4. Metodología.....	13
4.1 Enfoque de investigación.....	13
4.2 Tipo de investigación.....	13
4.3 Población y muestra.....	13
4.3.1 Población	13
4.3.2 Muestra	14
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección	14
5. Resultados y discusiones	15
5.1 Resultado del objetivo 1	15
5.2 Resultado del objetivo 2	18
5.3 Resultado del objetivo 3	22
6. Conclusiones.....	25
7. Referencias	27

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C.–A.A.A.) durante el período comprendido entre los años 2023 y 2024, con el fin de evaluar su incidencia en la liquidez y en la capacidad operativa de la entidad. El estudio se desarrolló bajo un enfoque predominantemente cuantitativo, mediante una investigación de tipo descriptiva, analítica y propositiva. La información fue obtenida a partir de la revisión documental de los estados financieros, reportes contables y registros de cartera correspondientes al período objeto de estudio. Los resultados evidenciaron un incremento del 23% en las cuentas por cobrar, reflejando un crecimiento de los recursos pendientes de recaudo y una diferencia entre los ingresos reconocidos contablemente y el efectivo disponible para atender las obligaciones de corto plazo. Asimismo, se identificó que la dinámica de la cartera estuvo influenciada por factores asociados a la cultura de pago de los usuarios y a la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y recuperación de las obligaciones pendientes. Como respuesta a estos hallazgos, se diseñó un Plan de Recuperación de Cartera orientado a fortalecer las políticas de recaudo mediante acciones de diagnóstico, seguimiento, acuerdos de pago, campañas de recuperación e indicadores de gestión, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la liquidez y a la sostenibilidad financiera de la cooperativa sin perder su enfoque social.

Palabras clave: cuentas por cobrar, cartera, liquidez, recaudo, servicios públicos domiciliarios.

1. Problemática abordada

La continuidad de las instituciones que prestan servicios públicos depende en gran medida de la administración responsable de sus recursos financieros, que permiten la actividad cotidiana de las propias organizaciones. Además del cumplimiento legal vinculado a los aspectos contables y financieros, las organizaciones se enfrentan al reto de lograr un equilibrio entre la función social con la poseer una estructura financiera que les permita asegurar la calidad y continuidad del servicio que prestan (Cerrato & Montoya, 2024). En muchos contextos locales, sobre todo en municipios de escasos recursos, la gestión de los ingresos encuentra su peor enemigo en factores culturales, sociales y operativos que inciden en los datos obtenidos de la recaudación. Este fenómeno, a su vez, genera conflictos internos de la administración del recaudo, pues no siempre los ingresos que son reconocidos contablemente están disponibles para ser destinados a atender compromisos inmediatos. La cartera, por lo tanto, se convierte en un punto neurálgico ya que revela la capacidad de pago de los usuarios pero también evidencia las políticas desarrolladas para asegurar el control y la recuperación de los ingresos (Castillo, 2024).

Sin embargo, y en este sentido, esta aparente estabilidad se resquebraja cuando la gestión de la cartera no cumple con la dinámica real del entorno de la entidad. Tal situación, se observa en la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.), entidad caracterizada por ser cooperativa y sin ánimo de lucro, responsable de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Moñitos, departamento de Córdoba, Colombia. En este caso, aun cuando hace un papel social muy importante en la comunidad, la empresa ha pasado a tener una cuenta por cobrar de una cierta relevancia, principalmente por lo que tiene que ver con el componente dependiente del pago de usuarios. El comportamiento de la cartera da cuenta de problemáticas relacionadas con la cultura del pago, queda se manifiesta en la percepción de los servicios, y también da cuenta de la escasez de los mecanismos suficientes para el control y la recuperación de los valores facturados. Se genera un desajuste con los ingresos reconocidos y el efectivo que ingresa; esto limita la posibilidad de la operación de atender adecuadamente sus compromisos operativos y financieros en el corto plazo.

La atención prestada a este fenómeno, cobra una especial relevancia en la medida que la sostenibilidad financiera de las organizaciones prestadoras de servicios públicos no solamente es lo que condiciona su operación habitual, sino también su capacidad de gestionar mejoras, extender coberturas e ir de cara a las exigencias planteadas por los entes de control o la comunidad. Cuando existe limitación de recursos, la posibilidad de que la cartera siga creciendo sin clara gestión implica profundizar riesgos financieros que pudieran poner en entredicho la continuidad del servicio (Sánchez, 2024).. A ello se suman la ausencia de lineamientos aplicables a las realidades locales que informen de forma asertiva la gestión de la cartera en las organizaciones bajo social y cooperativa. Frente a esta situación, es preciso llevar a cabo una investigación que permita analizar el comportamiento de la cartera desde la óptica financiera y propositiva, que aún se considera útil para la construcción de un plan de mejoramiento adaptado a las reales condiciones de la entidad, orientado éste último hacia el fortalecimiento del recaudo y la toma de decisiones más informadas.

A partir de la situación descrita, surge la necesidad de formular una serie de interrogantes que orienten el desarrollo de la investigación y permitan comprender de manera más clara la dinámica de la cartera y su impacto financiero. ¿Cuál ha sido el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar y qué factores han incidido en su crecimiento? ¿De qué manera la gestión actual de la cartera afecta la liquidez y la operación financiera de la entidad? ¿Qué debilidades se presentan en las políticas y prácticas existentes para el control y recuperación de la cartera? Y, finalmente, ¿qué estrategias financieras pueden implementarse para mejorar la gestión de la cartera y fortalecer el flujo de efectivo, sin perder el enfoque social propio de una entidad prestadora de servicios públicos?

1.1 Pregunta problema

¿Cómo ha sido el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.) durante el período comprendido entre los años 2023 y 2024

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.) durante el período comprendido entre los años 2023 y 2024.

2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la entidad durante el período 2023–2024, identificando su evolución, composición y los factores que inciden en su crecimiento.
- Evaluar el impacto financiero de la cartera en la liquidez y en la capacidad operativa de la cooperativa, a partir del análisis de la relación entre los ingresos causados y el flujo real de efectivo.
- Diseñar un plan de recuperación de cartera orientado al fortalecimiento de las políticas de recaudo y recuperación de las cuentas por cobrar de COOPSERMO A.P.C.–A.A.A., acorde con el enfoque social de la entidad.

3. Justificación

La presente investigación se considera relevante porque permite conocer de una forma ordenada y sistemática el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar en la estructura de la entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios, cuya actividad financiera resulta relevante para garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio a la comunidad. La cartera de cuentas por cobrar, entendida como la capacidad de la empresa de efectuar cobros de las cuentas que están pendientes de cobro (v.gr. facturas). El análisis de la cartera de cuentas por cobrar, como componente de la gestión financiera, aporta información para la generación de decisiones, afirmar los procesos internos y planificar las acciones para llevar una mejor gestión de los recursos. Este conocimiento aplicado al ámbito financiero, concreto en las organizaciones de corte social y cooperativo.

Desde el punto de vista social, esta investigación puede beneficiar a la comunidad con la producción de insumos para que las finanzas de la entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios se realicen de una forma equilibrada y mejorada, por consecuencia, las condiciones para dar una mejor respuesta en la prestación del servicio público de empresas domiciliarias. La correcta gestión de la cartera permite optimizar el desempeño de los recursos disponibles, propiciar la ejecución de mejoras en la gestión de procesos y propiciar la relación entre la entidad y los usuarios. En esta línea, la investigación ofrece elementos que pueden coadyuvar a la sostenibilidad del servicio y al mismo tiempo propiciar una confianza de la comunidad en la gestión de la institución.

En cuanto a sus implicaciones futuras, los resultados de esta investigación pueden servir como referencia para el diseño de estrategias financieras en entidades similares, especialmente aquellas que operan en contextos territoriales con características socioeconómicas comparables. Asimismo, el análisis y la propuesta desarrollados pueden constituirse en una base para estudios posteriores orientados al fortalecimiento de la gestión financiera, al mejoramiento continuo de los procesos de recaudo y a la consolidación de modelos administrativos que armonicen la eficiencia financiera con el compromiso social de las organizaciones prestadoras de servicios públicos.

Marco referencial

3.1 Antecedentes

Morales & Enrique (2024) en su investigación titulada “Análisis de la cartera vencida de la Cooperativa de Transportes Pascuales, de la ciudad de Guayaquil”, abordan la problemática relacionada con el incremento de la cartera vencida y su incidencia en la estabilidad financiera de una cooperativa de transporte, evidenciando dificultades en el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar. El propósito del estudio consistió en el análisis del comportamiento de la cartera vencida y su efecto sobre la liquidez de la cooperativa, nos condujo a buscar alternativas que permitan mejorar su gestión; la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, de tipo transversal; la técnica aplicada fue el análisis documental y financiero, con los instrumentos de los estados financieros, reportes contables y registros de cuentas por cobrar correspondientes al periodo de estudio. Los resultados alcanzados determinaron un crecimiento sostenido de la cartera vencida superior al 20%, afectando desmesuradamente las propias condiciones del flujo de efectivo, lo que a su vez restringió las capacidades de la cooperativa, al no cumplir de manera oportuna con sus obligaciones operativas, este resultado indica la necesidad de fortalecer las políticas de recuperación de cartera.

Moran (2024), en el estudio titulado “Cuentas por cobrar de la empresa Dismero del cantón Babahoyo, durante el período 2022–2023”, analiza el manejo de cuentas por cobrar en una empresa comercial la cual permite observar la concentración de saldos por cobrar relacionado con la falta de control en el seguimiento a los clientes. El fin del estudio fue el de revisar el comportamiento de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez empresarial durante el periodo analizado. La ciencia de la investigación utilizada fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y documental; se aplicó la técnica de análisis financiero y revisión de la documentación, tomando como instrumentos los estados financieros, auxiliares contables y reportes de antigüedad de cuenta. Entre los resultados obtenidos se evidenció que más del 35% de las cuentas por cobrar superaban los plazos establecidos, lo que generó retrasos en el ingreso de efectivo y afectó la planificación financiera de la empresa, destacando la necesidad de implementar estrategias de control y recuperación más eficientes.

Salazar (2024), en su investigación denominada “Cuentas por cobrar de la empresa Best-Quality-Fruit S.A. de la ciudad de Guayaquil en el período 2021–2022”, expone la problemática asociada a la acumulación de cuentas por cobrar y su efecto sobre la liquidez en una empresa del sector comercial. El objetivo del estudio fue analizar la evolución de las cuentas por cobrar y determinar su impacto en la situación financiera de la empresa durante el período señalado. La ciencia de la investigación utilizada fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y documental; se aplicó técnicas de análisis financiero y revisión de documentación contable aplicándose como instrumentos los estados financieros, reportes de cuentas por cobrar y documentos de facturas. Los resultados mostraron un aumento importante en cuentas por cobrar que alcanzó a ser el 40 % el activo corriente lo que determinó la escasez de liquidez y la relevancia de establecer políticas claras de crédito y cobranza.

Salinas (2024), en el trabajo titulado “Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, 2022”, estudia la implicación del control interno en la administración de las cuentas por cobrar de una empresa pública. La investigación tuvo como objetivo, el evaluar el sistema de control interno que es aplicado a las cuentas por cobrar y que tienen incidencia en la eficiencia del recaudo. La metodología utilizada fue de un enfoque mixto, con un diseño descriptivo; se hizo uso de las técnicas de revisión del documento y encuestas, haciendo uso de cuestionarios estructurados, listas de chequeo y un análisis de los estados financieros. Los resultados evidenciaron debilidades en la manera en cómo se hacían el seguimiento y el control, lo que generaba retrasos en el recaudo y afectaba con el mismo tipo de forma la liquidez de la entidad, concluyendo que un control interno fortalecido ayuda a mejorar la administración financiera y el flujo de caja de dinero.

Tique & Montenegro (2025), en la investigación titulada “Análisis de cuentas por cobrar (cartera) de las IPS privadas en la ciudad de Ibagué”, estudia las variables que influyen la cartera de instituciones prestadoras de servicios de salud, donde analizaron los principales factores que contribuyen a que los pagos no sean inmediatos o cumplidos dentro de los plazos establecidos. Objetivo del estudio analizar cómo se administran las cuentas por cobrar y su efecto económico en el entorno de las IPS privadas de la ciudad de

Ibagué. La aplicación de la investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño de forma descriptiva y analítica; fueron aplicadas técnicas de análisis financiero y de revisión de documentación, utilizando como instrumentos los estados financieros, informes de la cartera y reportes de antigüedad de saldos. Los resultados indicaron que más del 45 % de la cartera tenía una antigüedad superior a 90 días, afectando con ello la liquidez y la capacidad operativa de las instituciones, lo cual se tradujo en la necesidad de poner en marcha estrategias de recaudo que fueran más eficaces y acordes a ese sector.

3.2 Marco conceptual

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar constituirán derechos de una entidad para el cobro en dinero o por otros recursos económicos como resultado de haber prestado bienes y servicios a crédito. Su correcta gestión es básica dado que constituyen un elemento destacado del activo corriente y representan la relación financiera que existe entre la entidad y sus usuarios o clientes. Según Bonoso (2024), la cuenta por cobrar permite encontrar patrones de pago, niveles de concentración de los saldos, así como posibles riesgos de cobro. Una correcta administración de las cuentas por cobrar mejora la liquidez y la planificación financiera, y, en cambio, una mala gestión puede implicar desajustes en el flujo de efectivo y mermar las posibilidades de operar de la entidad.

Cartera

La cartera se refiere a un conjunto de cuentas por cobrar, producidas por la facturación de bienes o servicios y que están pendientes de recaudo en un cierto periodo determinado. Para Encalada (2024), el comportamiento de la cartera permite analizar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza así como de la disposición de los usuarios respecto al cumplimiento de sus obligaciones. El análisis de la cartera no se traduce sólo en el valor total de la misma, sino también en su antigüedad, en su composición y en su evolución en el tiempo. Una cartera bien administrada favorece el equilibrio financiero de la entidad y el crecimiento sostenido de la misma afecta la disponibilidad de recursos líquidos necesarios para el desarrollo de las actividades operativas.

Gestión de las cuentas por cobrar

La administración de cuentas por cobrar es el conjunto de políticas, de procedimientos y de acciones que buscan asegurar, el recaudo oportuno de los valores facturados. Cerrato & Montoya (2024) destacan que una buena administración es aquella que propende a mantener constantemente el seguimiento de los saldos, a la definición de plazos claros y a la aplicación de estrategias que promuevan el cumplimiento de pago. La buena aplicación de este proceso es clave para mantener la estabilidad financiera de las organizaciones, sobre todo en aquellos casos en los que las organizaciones dependen de aquel recaudo periódico para el desarrollo de sus operaciones. Una buena administración permite reducir los tiempos de recuperación, optimizar el flujo de efectivo y fortalecer la sostenibilidad financiera de la entidad.

Liquidez

La liquidez hace referencia a la capacidad que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a partir de la utilización de los activos a corto plazo (Bolívar, 2024). En este sentido, Bolívar (2024) señala que la liquidez guarda estrecha relación con el comportamiento de la cartera, dado que un aumento de las cuentas por cobrar sin el correspondiente recaudo efectivo puede incidir negativamente sobre la disponibilidad de efectivo. El análisis de este indicador permite apreciar cuáles son los niveles de solidez financiera de la entidad, la capacidad de la misma para responder a los compromisos inmediatos, y también permite deducir que una buena gestión de la cartera contribuye directamente a mejorar los niveles de liquidez, así como a facilitar la continuidad de operaciones y la toma de decisiones financieras oportunas.

Control interno de las cuentas por cobrar

El control interno de las cuentas por cobrar se define como el conjunto de mecanismos y procedimientos implementados para garantizar el registro adecuado, seguimiento y recuperación de los saldos pendientes. Carrillo (2024) precisa que un sistema de control interno adecuado permite reducir los errores, aumentar la confiabilidad de la información financiera y potenciar la gestión del recaudo. La forma en que está definido el control interno puede variar dependiendo del tipo de organización; no obstante, el control

interno es esencial para la gestión de la cartera, ya que otorga ciertas pautas de actuación sobre el manejo de los créditos obtenidos, así como para su correcto monitoreo.

4. Metodología

4.1 Enfoque de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo dado a que tiene como objetivo principal analizar comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.) durante el período comprendido entre los años 2023 y 2024. Es cuantitativo porque procesa y administra datos numéricos al momento de diagnosticar los montos existentes que hay en la cartera de la empresa.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa de tipo descriptivo analítico y propositiva. Es descriptiva porque caracteriza el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la entidad durante el período 2023–2024, identificando su evolución, composición y los factores que inciden en su crecimiento, analítica porque una vez ha ejecutado esa caracterización, se evalúa el impacto financiero de la cartera en la liquidez y en la capacidad operativa de la cooperativa, a partir de la relación entre los ingresos causados y el flujo real de efectivo en los períodos comprendidos. Es propositiva porque una vez se evaluó el impacto financiero, se diseñó un plan de mejoramiento puntualmente en la gestión de cartera que oriente al fortalecimiento de las políticas de recaudo y recuperación de cuentas por cobrar acorde al enfoque social de la entidad

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por la totalidad de los datos numéricos asociados a la cartera de cuentas por cobrar de COOPSERMO A.P.C. – A.A.A. correspondientes al período 2023–2024. En términos operativos, esta población incluyó los saldos de cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar registrados en la información contable y financiera de la entidad (Nota de cartera y reportes internos), así

como los valores facturados y pendientes de recaudo que explican el comportamiento de la cartera en dicho período.

4.3.2 Muestra

La muestra fue censal (100%), es decir, se trabajó con todos los registros disponibles relacionados con la cartera durante 2023–2024, debido a que el análisis se fundamentó en información financiera oficial y reportes internos de la entidad, lo que permitió estudiar el fenómeno sin necesidad de seleccionar una fracción. En este sentido, el tamaño de la muestra se definió por los cortes del período analizado: $n = 2$ cortes anuales (31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2024) para el análisis comparativo de saldos; y, para el seguimiento del comportamiento en el tiempo, $n = 24$ cortes mensuales (enero 2023 a diciembre 2024), en caso de utilizar reportes mensuales del módulo de cartera/facturación.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica más importante que se usó en el presente trabajo de investigación es el análisis documental porque el estudio tiene su base en la revisión sistemática de la información financiera y contable tomada del período 2023-2024 de la organización. También se usó la técnica del análisis financiero, porque los indicadores de liquidez fueron calculados y se identificó el comportamiento de la cartera contra el flujo de efectivo que tenía la entidad. Se hizo de esta manera para poder leer los datos numéricos de forma estructurada, facilitando comprender el impacto financiero que podría tener el comportamiento de las cuentas por cobrar.

5. Resultados y discusiones

5.1 Resultado del objetivo 1

Caracterizar el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la entidad durante el periodo 2023–2024, identificando su evolución, composición y los factores que inciden en su crecimiento.

Para el cumplimiento del objetivo específico se realizó una revisión sistemática acerca de la información financiera y contable asociada a los años 2023 y 2024 de la sociedad que incluía los estados de situación financiera, así como la nota asociada a las cuentas por cobrar, donde tenía sentido estudiar la evolución de la cartera, así como su comportamiento dentro de la estructura financiera de la entidad y los aspectos que explican su variación durante el período analizado.

Se observó, mediante la revisión sistemática anterior, que las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar alcanzaron un crecimiento muy significativo entre ambas fechas analizadas, ya que la cartera, en el año 2023, presentó un saldo de \$3.324.827 miles de pesos y, para el año 2024, este saldo alcanzó la suma de \$4.102.573 miles de pesos, lo cual se traduce en un incremento de \$777.746 miles de pesos, equivalente a una variación cercana al 23 %. De este modo, el comportamiento vinculado con el saldo de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar refleja una tendencia creciente en los valores pendientes de recaudo y que se verifica dentro del análisis financiero de la entidad.

Tabla 1
Reporte de estados financieros

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS REGIONAL MOÑITOS				
Estados de Situación Financiera				
Cifras al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023				
Cifras en miles de pesos colombianos				
	Nota	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023	Variación
Activos				

<i>Activos corrientes</i>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	6	17.497	6.229	11.268
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	7	4.102.573	3.324.827	777.746
Total, activos corrientes		4.120.070	3.331.056	789.014

Tabla 2. Comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar (2023–2024)

Concepto	2024	2023	Variación
Efectivo y equivalentes de efectivo	17.497	6.229	11.268
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	4.102.573	3.324.827	777.746
Total, activos corrientes	4.120.070	3.331.056	789.014

Al analizar los estados financieros y los reportes asociados a la cartera, se pudo conocer con mayor detalle cómo funciona la dinámica de facturación y recaudo dentro de la entidad. La facturación se realiza por el **100% del valor del servicio prestado**, pero que en la práctica la composición de ese valor tiene una particularidad importante. Una proporción aproximada del 70% corresponde a lo que se subsidia del total facturado para la actividad, signando el 30% restante lo que debe ser exigido directamente a los usuarios. Con ello, el componente subsidiado suele cobrar con relativa facilidad, ya que es dinero transferido por las instituciones; sin embargo, la mayor parte de los valores que quedan pendientes de cobrarse son de la porción cuya exigencia debe recaer sobre los usuarios.

En esa misma observación se hacía notar que este comportamiento no pertenece únicamente a la cooperativa, sino que se suele presentar en muchos prestadores de servicios públicos de municipios con similares características socioeconómicas. Uno de los factores relacionados con esa situación era la cultura de pago en la población, así como la imagen de un servicio percibido por ciertos usuarios. Un elemento más que se hizo notar era que si bien existen medios de seguimiento y control de la cartera, en ocasiones éstos se ven limitados ante las circunstancias del entorno, lo que facilita la acumulación paulatina de saldos pendientes.

De forma que, si bien el ingreso se contabiliza en el momento de facturar el servicio, el dinero no necesariamente se encuentra en la caja de la cooperativa en la misma proporción a la que se reconoce. Lo mismo que se comentaba durante la revisión de la información, una situación que provoca un desfase entre el ingreso contable y el efectivo que la cooperativa puede llegar a tener, lo que puede determinar la forma en que la cooperativa atiende sus compromisos operativos a corto plazo.

Por otro lado, la cartera de cuentas por cobrar tuvo comportamiento creciente desde el año 2023 al año 2024, ya que pasó de un saldo de \$3.324.827 miles de pesos a uno de \$4.102.573 miles de pesos, lo que desarrolla un incremento de \$777.746 miles de pesos, que representa un crecimiento interanual de aproximadamente el 23%. La composición de la cartera está constituida mayoritariamente por valores facturados asociados a la prestación de servicios públicos domiciliarios, de los cuales parte corresponde a subsidios estatales y parte al pago directo de los usuarios. Este sentido, el crecimiento de la cartera dibuja un contexto a partir de diferentes factores determinantes como puede ser la facturación propia del servicio, las diferentes dependencias que pueda tener el pago en los usuarios no subsidiados a partir de otros elementos del contexto de la cultura de pago y de las condiciones socioeconómicas de la población.

5.2 Resultado del objetivo 2

Evaluar el impacto financiero de la cartera en la liquidez y en la capacidad operativa de la cooperativa, a partir del análisis de la relación entre los ingresos causados y el flujo real de efectivo.

En la prueba de estados de resultados y en el estado de flujo de efectivo de los años 2023 y 2024, se utilizó para mostrar el comportamiento de los ingresos que según la información contable son obtenidos por la prestación de los servicios y cómo se actúa concretamente el efectivo de las actividades que desarrolla la entidad.

Tabla 3
Estado de resultados

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS REGIONAL MOÑITOS				
Estados de Resultados				
Cifras al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023				
Cifras en miles de pesos colombianos (Excepto el resultado por acción)				
	Nota	31 de septiembre de 2024	31 de diciembre de 2023	Variación
Ingresos por actividades ordinarias	16	4.475.616	3.604.141	871.475
Costos por prestación de servicios	17	-3.505.897	-3.236.967	-268.930
Margen bruto		969.719	367.174	602.545
Gastos de administración	18	-921.709	-887.079	-34.630
Otros ingresos, neto	19	2.210	595.178	-592.968
Resultados de actividades ordinarias		50.220	75.273	(25.053)
Costos financieros, neto	20	-46.982	-47.395	413
Utilidad antes de impuesto corriente y diferido		3.238	27.878	(24.640)
Impuesto de renta corriente	21	0	-9.758	9.758
Impuesto de renta diferido				
Utilidad neta del ejercicio		\$ 3.238	\$ 18.120	\$(14.882)
Resultado neta por acción		\$ 3.238	\$ 18.120	-\$ 14.882
EBITDA		\$ (93.502)	\$ 151.507	

Mediante el análisis de los estados de resultados, los ingresos por actividades ordinarias oscilan de manera importante en el periodo analizado. Para el año 2023 la cooperativa obtiene ingresos por un monto de \$3.604.141 miles de pesos, para el año 2024 estos se elevan hasta \$4.475.616 miles de pesos, este aumento es de \$871.475 miles de pesos, lo que se refleja en una mayor facturación por la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Pero, si se hace también el análisis de los costos de la prestación del servicio y de los costos administrativos, se puede concluir que los resultados correspondientes al final del ejercicio tienen una baja significativa, ya que logran pasar de \$18.120 miles de pesos en 2023 a un millón en 2024 de \$3.238 miles de pesos, lo que significa una baja de \$14.882 miles de pesos de utilidad neta.

Tal comportamiento puede interpretarse como que, aunque la entidad registró mayores ingresos contables, ello no implica necesariamente haber registrado una mejora proporcional en los resultados de los estados financieros. De hecho, el análisis del estado de flujo de efectivo (**en la tabla 4**) permite entender mejor esta situación. Durante el año que se analiza se comprobó un aumento de la cuenta de las cuentas por cobrar de \$786.793 miles de pesos en 2024, lo que señala que los ingresos contabilizados incluyen valores emitidos que todavía no han ingresado en cobros efectivas.

El aumento de cartera tiene un impacto en el capital de trabajo de la cooperativa, puesto que corresponde a recursos reconocidos contablemente como ingresos, pero que todavía no se han incorporado como efectivo disponible para la operación. El aumento de las cuentas por cobrar implica una presión sobre la liquidez de la entidad, dado que reduce la disponibilidad inmediata de recursos para responder a los compromisos operativos, administrativos y financieros.

Tabla 4
Estado de flujo y efectivo

COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS REGIONAL MOÑITOS
Estados de Flujo de Efectivo
Cifras al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023

Cifras en miles de pesos colombianos

	31 de agosto de 2024	31 de diciembre de 2023	Variación
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:			
Utilidad neta del ejercicio	\$ 3.238	\$ 18.120	\$ (14.882)
Provisión impuesto corriente	-	9.758	(9.758)
Depreciaciones y Amortizaciones	(143.722)	76.234	(219.956)
Provisión deterioro de cuentas por cobrar	-	156.819	(156.819)
Impuesto diferido	-	-	-
	(140.484)	260.931	(401.415)
Cambios en el capital de trabajo			
Incremento en cuentas comerciales por cobrar	(786.793)	(573.650)	(213.143)
Disminución en activos por impuestos corrientes	-	-	-
(Disminución) Incremento en otros activos	-	-	-
(Disminución) Incremento en cuentas comerciales por pagar	2.180.698	115.040	2.065.658
Disminución en impuestos, gravámenes y tasas	(88.155)	37.703	(125.858)
Incremento en obligaciones laborales	-	6.531	(63.969)
	57.438		
Incremento en pasivos contingentes	-	-	(32.869)
	32.869		
Flujo neto de efectivo (utilizado) generado en actividades de operación	1.074.959	(163.055)	1.218.793
Resultado neta por acción			
Adquisición de propiedades y equipo	-	(28.508)	28.508
Adquisición de otros activos	-	(1.853)	1.853
Flujo neto de efectivo utilizado en actividades de inversión	-	(30.361)	30.361
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Constitución de instrumentos de patrimonio (Ver Nota 15.1)	-	-	-
Incremento (Disminución) en obligaciones financieras	-	197.811	(240.217)
	42.406		
Flujo neto de efectivo generado (utilizado) en actividades de financiamiento	(42.406)	197.811	(240.217)
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:			
Incremento (Disminución) neto en efectivo y equivalentes de efectivo	1.032.553	4.395	1.028.158
Saldo al comienzo del año	6.229	1.834	4.395
SALDOS AL FIN DEL AÑO	\$ 1.038.782	\$ 6.229	\$ 1.032.553

El análisis del flujo de efectivo también muestra que el año 2024 corresponde a un flujo positivo neto de efectivo generado por las actividades de operación por \$1.074.959 miles de pesos, en cambio, la del año 2023 fue negativa por \$163.055 miles de pesos. Este resultado positivo en 2024 se vincula principalmente con el incremento de las cuentas comerciales por pagar, lo que señala que la cooperativa ha financiado en parte su operación con el diferimiento del pago a proveedores y otras obligaciones.

En consecuencia, el análisis conjunto de los estados financieros permite evidenciar cómo existe una relación de crecimiento de la cartera ligada a las condiciones de la liquidez de la cooperativa, pues a medida que se registran contablemente los ingresos a frutos de la facturación del servicio, gran parte de esos mismos recaudos se quedan pendientes de cobros, de lo que resulta que hay un desfase entre el ingreso contable y el efectivo.

5.3 Resultado del objetivo 3

Diseñar un plan de recuperación de cartera orientado al fortalecimiento de las políticas de recaudo y recuperación de las cuentas por cobrar de COOPSERMO A.P.C.–A.A.A., acorde con el enfoque social de la entidad.

Como resultado del análisis efectuado sobre el comportamiento de la cartera y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C.–A.A.A.), se diseñó un **Plan de Recuperación de Cartera**, concebido como una herramienta administrativa para fortalecer los procesos de recaudo y contribuir a la sostenibilidad financiera de la entidad. La propuesta parte de los hallazgos obtenidos durante el diagnóstico financiero, los cuales evidenciaron un crecimiento de las cuentas por cobrar y la necesidad de implementar acciones organizadas que permitan recuperar oportunamente los recursos pendientes de recaudo.

El plan propuesto se estructura bajo un enfoque preventivo y correctivo, orientado a intervenir la cartera desde su identificación hasta el seguimiento de los resultados obtenidos. Su diseño contempla actividades secuenciales, responsables claramente definidos, indicadores de evaluación y metas de cumplimiento que facilitan el control permanente de la gestión de cartera. De esta manera, la propuesta busca fortalecer las políticas institucionales de recaudo sin desconocer el carácter social de la cooperativa ni las condiciones socioeconómicas de la población atendida.

A continuación, se presenta el **Plan de Recuperación de Cartera** propuesto para COOPSERMO A.P.C.–A.A.A.

Tabla 5

Plan de Recuperación de Cartera propuesto para COOPSERMO A.P.C.–A.A.A.

Etapas del plan	Actividad	Responsable	Indicador (Fórmula)	Meta	Frecuencia
1. Diagnóstico de cartera	Clasificar la cartera por antigüedad de saldos (corriente, 30,	Área contable	(Cartera clasificada / Cartera total) × 100	100% de la cartera clasificada	Mensual

	60, 90 y más de 90 días).				
2. Actualización de información	Verificar y actualizar datos de contacto de los usuarios con obligaciones pendientes.	Área administrativa	(Usuarios actualizados / Total usuarios con cartera) × 100	100% de actualización	Trimestral
3. Gestión de cobro preventivo	Realizar llamadas, mensajes y notificaciones antes del vencimiento y durante los primeros días de mora.	Área de cartera	(Usuarios contactados / Usuarios con mora) × 100	≥ 90% de cobertura	Mensual
4. Acuerdos de pago	Formalizar convenios de pago con usuarios que presenten dificultades económicas.	Área administrativa y jurídica	(Valor recuperado mediante acuerdos / Cartera en mora) × 100	Recuperar ≥ 20% anual	Trimestral
5. Campañas de recaudo	Desarrollar jornadas de recaudo e incentivos para promover el pago oportuno.	Gerencia y área administrativa	(Valor recaudado / Valor facturado) × 100	Recaudo ≥ 85% mensual	Mensual
6. Seguimiento y control	Evaluar periódicamente el comportamiento de la cartera mediante indicadores financieros y reportes de antigüedad de saldos.	Área contable	(Cartera vencida / Cartera total) × 100	Disminuir la cartera vencida en 10% anual	Mensual

7. Evaluación de resultados	Analizar el cumplimiento de metas y ajustar las estrategias de recuperación cuando sea necesario.	Gerencia	(Metas cumplidas / Metas programadas) × 100	Cumplimiento ≥ 90%	Semestral
------------------------------------	---	----------	---	--------------------	-----------

Fuente: Elaboración propia (2025).

La implementación del Plan de Recuperación de Cartera permitirá fortalecer la administración financiera de la cooperativa mediante un proceso sistemático de identificación, seguimiento y recuperación de los saldos pendientes de recaudo. Asimismo, la incorporación de indicadores de gestión facilitará el monitoreo permanente del desempeño de las estrategias implementadas, permitiendo evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios de manera oportuna.

Finalmente, esta propuesta constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones administrativas y financieras, orientada a incrementar los niveles de recaudo, mejorar la disponibilidad de recursos líquidos y contribuir a la sostenibilidad de COOPSERMO A.P.C.–A.A.A., garantizando al mismo tiempo la continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el cumplimiento de su función social dentro del municipio de Moñitos.

6. Conclusiones

Se pudo llegar a la conclusión que el comportamiento de la cartera de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Servicios Públicos Regional de Moñitos (COOPSERMO A.P.C. – A.A.A.) presentó un crecimiento trascendental durante el período comprendido entre los años 2023 y 2024. Se evidenció que los saldos pendientes de recaudo habían crecido en un porcentaje total aproximado al 23%, que mostraban el comportamiento de una tendencia creciente en los valores facturados aún no recuperados por la cooperativa. Hecho que permitió establecer que, si bien la cooperativa puede ostentar un comportamiento estable en la facturación de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, una parte significativa de los ingresos percibidos por la misma lo tenían registrado únicamente en el ámbito contable y no derivado en las disponibilidades de los recursos económicos.

Seguido de ello, evaluar la forma de actuar de la relación entre los ingresos causados y el flujo real de caja había también permitido concluir que el crecimiento de la cartera había incidido en el comportamiento de las condiciones de liquidez a nivel de la cooperativa. Es cierto que los ingresos que se obtenían por las actividades ordinarias presentaban un crecimiento durante el período analizado, pero si se analizan las situaciones de los resultados financieros se puede diferenciar que la utilidad neta del ejercicio había tenido un comportamiento de decrecimiento de sus valores lo cual permitía conocer que existía un desfase entre los ingresos reconocidos por el comportamiento analizado, como forma de actuar, y los recursos.

Asimismo, el estudio posibilitó identificar que el crecimiento de la cartera estuvo mediado por distintas variables asociadas a las características particulares del entorno en el que se desarrolla la persona jurídica. Entre ellas, se reconocieron características asociadas a la cultura de pago de los usuarios, a la percepción que tienen los usuarios de características del servicio, así como la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento y de recuperación de los valores facturados. Estas condiciones permitieron llegar a la conclusión de que la gestión de la cartera en entidades prestadoras de servicios públicos no depende exclusivamente de variables económico-financieras sino de aquellos elementos sociales,

administrativos, etc., que tienen repercusión directa sobre el comportamiento de la gestión del recaudo.

Por último, a partir de los hallazgos obtenidos en el proceso de análisis se logró elaborar un plan de mejoramiento tendente a fortalecer la gestión de cartera, el cual incluyó acciones de seguimiento, mecanismos de recuperación de saldos deudores, así como la definición de indicadores que permitan evaluar de forma periódica el desempeño del conjunto de iniciativas de recaudo. Este proceso permitió determinar que la correcta implementación de herramientas de control y gestión puede ser un fuerte determinante en el proceso de mejorar la disponibilidad de recursos financieros y favorecer la sostenibilidad operativa de la cooperativa, así como fortalecer la capacidad institucional de la misma para seguir prestando.

7. Referencias

- Bolívar Sánchez, A. M. (2024). El análisis del impacto para el indicador de liquidez con respecto al comportamiento de la cartera para la empresa Arrendamientos la Aldea LTDA. <https://repositorio.elpoli.edu.co/handle/123456789/8940>
- Bonoso Rodríguez, S. M. (2024). Cuentas por cobrar de la empresa BAMAREX SA del Cantón Baba, en el periodo 2023. [B.S. thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17132>
- Carrillo Diaz, Á. V. (2024). Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pressionmax SA-de la ciudad de Guayaquil del periodo 2022. [B.S. thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15931>
- Cerrato, L. N. A., & Montoya, M. G. Z. (2024). Análisis de la gestión de crédito y las cuentas por cobrar de la Industria Procesadora de Alimentos (IPRA), Tegucigalpa, Honduras durante el periodo 2019-2022 [PhD Thesis, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/13104/1.%20Tesis%20Final_%20Larissa%20Aceituno_%20Maryori%20Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Encalada Castillo, N. Y. (2024). Gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa Agrosver de la parroquia Ricaurte cantón Urdaneta durante el periodo 2022-2023. [B.S. thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15717>
- Morales, L., & Enrique, G. (2024). ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PASCUALES, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. [B.S. thesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.]. <https://dspace.itb.edu.ec/handle/123456789/4017>

- Moran Villafuerte, H. E. (2024). Cuentas por cobrar de la Empresa "Dismero" del Cantón Babahoyo, durante el Periodo 2022–2023. [B.S. thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17227>
- Salazar Vera, M. N. (2024). Cuentas por cobrar de la empresa Best-Quality-Fruit SA de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2021-2022. [B.S. thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17264>
- Salinas Rodríguez, E. J. (2024). Control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Pública de Obras, Bienes y Servicios Santa Elena EP, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, 2022. [B.S. thesis, La Libertad, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11623>
- Tique Cruz, E. L., & Montenegro Yate, M. J. (2025). Análisis de cuentas por cobrar (Cartera) de las IPS privadas en la ciudad de Ibagué. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/1fa9eeec-f24f-47c1-91aa-6b8a26bec86a>