

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virreinato Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(58)	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Keiner Alexander Rivera Figueroa		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Mag. Willigton Sanjuán Muñoz		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública Cooperativa de Simití Cooaguasim		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Support the administrative and financial area of the public administration Cooperativa de Simití Cooaguasim		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>La gestión administrativa y financiera toma gran importancia y requiere de la adecuada toma de decisiones que permita mantenerse en un mercado donde desarrolla su actividad económica logrando ser cada día más competitiva y demostrar la acertada toma de decisiones y el análisis de la información financiera para poder actuar, ya que, sino describen la situación como una prioridad ante las expectativas deseadas, las empresas no serán sostenibles en el tiempo.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>. The administrative and financial management takes on great importance and requires adequate decision-making that allows it to remain in a market where it develops its economic activity, becoming more competitive every day and demonstrating the correct decision-making and analysis of financial information in order to act. , since, if they do not describe the situation as a priority before the desired expectations, the companies will not be sustainable over time.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Ventas, empresa, procesos, mejoras, economía		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Sales, company, processes, improvements, economy		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 65	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública Cooperativa de  
Simití Coaguasim**

**Keiner Alexander Rivera Figueroa**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Mag. Willigton Sanjuán Muñoz**

**Mayo 25 de 2022**

## Índice

<b>Capítulo 1. Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim</b>	<b>10</b>
1.1 Descripción breve de la empresa	10
1.1.1 Mision	10
1.1.2 Visión	11
1.1.3 Descripción de la estructura organizacional	11
1.1.4 Descripción de la dependencia asignada.	12
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	14
1.2.1 Planteamiento del problema	15
1.3 Objetivos de la pasantía	16
1.3.1 General	16
1.3.2 Específicos	16
<b>Capítulo 2. Enfoque referencial</b>	<b>19</b>
2.1 Enfoque conceptual	19
2.2 Enfoque legal	22
<b>Capítulo 3. Presentación de resultados</b>	<b>24</b>
3.1 Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa y financiera de la cooperativa	24
3.2 Formular estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y financieros.	44
3.3 Realizar la capacitación para dar a conocer las estrategias propuestas.	47
<b>Capítulo 4. Diagnostico final</b>	<b>52</b>
<b>Capitulo 5. Conclusiones</b>	<b>54</b>
<b>Capitulo 6. Recomendaciones</b>	<b>55</b>
<b>Referencias</b>	<b>56</b>
<b>Apéndices</b>	<b>57</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA de COOAGUASIM	14
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar en la cooperativa COAGUASIM..	16
Tabla 3. Cronograma de actividades	18
Tabla 4. Clasificación de la Cooperativa en su aspecto administrativo	25
Tabla 5. Recursos económicos necesarios para su funcionamiento	26
Tabla 6. Importancia de la evaluación periódica de los recursos económicos.	27
Tabla 7. Calificación a los servicios prestados por la Cooperativa	28
Tabla 8. Competitividad de la cooperativa	29
Tabla 9. Presentación de documentos	30
Tabla 10. Le gustaría hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa	31
Tabla 11. Manual de funciones	32
Tabla 12. Conocimiento sobre el perfil de su cargo en la Cooperativa	33
Tabla 13. Conocimiento sobre la Jerarquía institucional de la Cooperativa	34
Tabla 14. Fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable	35
Tabla 15. Debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable	36
Tabla 16. Situación financiera actual	37
Tabla 17. Importancia de la contabilidad sistematizada.	38
Tabla 18. Recaudo de dinero.	40
Tabla 19. Estrategias de cobro adecuadas	59
Tabla 20. Importancia de llevar facturas y demás documentos contables	61
Tabla 21. Elaboración de estados financieros en la Cooperativa	62
Tabla 22. Tiempo en que se elaboran los Estados Financieros	63
Tabla 23. Análisis financiero de los estados de cuenta	64
Tabla 24. Los estados financieros se realizan por medio de la Declaración de Renta	65
Tabla 25. Indicadores financieros para medir la rentabilidad de la Cooperativa	66
Tabla 26. Estrategias	67

## Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional	12
Figura 2. Clasificación de la Cooperativa en su aspecto administrativo..	25
Figura 3. Recursos económicos necesarios para su funcionamiento	27
Figura 4. Calificación a los servicios prestados por la Cooperativa	28
Figura 5. Competitividad de la cooperativa.	29
Figura 6. Presentación de documentos	30
Figura 7. Le gustaría hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa	31
Figura 8. Manual de funciones	32
Figura 9. Conocimiento sobre el perfil de su cargo en la Cooperativa	33
Figura 10. Conocimiento sobre la Jerarquía institucional de la Cooperativa	34
Figura 11. Fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable	35
Figura 12. Debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable	36
Figura 13. Situación financiera actual	37
Figura 14. Tiempo en que se elaboran los Estados Financieros	38

## Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados del área administrativas	59
Apéndice B. Encuesta dirigida a los empleados del área financiera..	61
Apéndice C. Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa	62
Apéndice D. Evidencias de las actividades implementadas en la pasantía	63

## **Resumen**

La empresa Coaguasim, tiene como visión seguir liderando en el 2024 la gestión y ejecución de proyectos de infraestructura y fortalecimiento empresarial para la prestación eficiente y sostenible de los servicios de acueducto y saneamiento básico con responsabilidad ambiental y social, apoyado en su talento humano con sentido de pertenencia, desarrollo profesional y técnico para beneficio de la comunidad Bolivarenses (De la Hoz, 2021).

Es por esto que la gestión administrativa y financiera toma gran importancia y requiere de la adecuada toma de decisiones que permita mantenerse en un mercado donde desarrolla su actividad económica logrando ser cada día más competitiva y demostrar la acertada toma de decisiones y el análisis de la información financiera para poder actuar, ya que, sino describen la situación como una prioridad ante las expectativas deseadas, las empresas no serán sostenibles en el tiempo.

## Introducción

En la actualidad es evidente la necesidad del desarrollo empresarial, ya que todas las entidades deben estar a la vanguardia en áreas importantes como es la administrativa y financiera, siendo en estas donde se desarrollan cualidades de liderazgo para permitir el logro de los objetivos plateados al inicio de las actividades económicas, conservando las buenas relaciones laborales con los colaboradores, toda vez que los actos administrativos y financieros requieren de una gestión eficaz, diligente y oportuna, poniendo el mayor cuidado en el procesamiento y destino de la empresa (Velásquez, 2016).

De otra parte, se debe afirmar que en la empresa Coaguasim Los resultados de una empresa se ven reflejados según la gestión del administrador de los diferentes departamentos o áreas de la misma. El crecimiento de las organizaciones va acompañado de dificultades propias de dicho avance, la mayoría de estos problemas se presentan en los procesos internos de la entidad y son producto del aumento de las actividades a desarrollar.

Es por esto que la Cooperativa Coaguasim no es ajena a estas dificultades, pues en consecuencia al desarrollo de su actividad económica y la importancia que tiene en la región de Simití presenta una serie de falencias en sus procesos desmejorando la calidad especialmente en el área administrativa y financiera, por tal razón se pretende dar soluciones a la situación antes mencionada, ya que el poco rendimiento y control de dichas áreas se refleja en la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la comunidad.

Por lo que se proponen una serie de objetivos como es la realización de un diagnóstico situacional en el área administrativa y financiera de la cooperativa, la formulación de estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos y la realización de capacitaciones para dar a conocer las tácticas propuestas, de igual forma dichos objetivos estuvieron acompañados de actividades como es la entrevista aplicada al gerente, encuesta a los trabajadores del área administrativa y financiera, informe de la situación actual, planteamiento de estrategias para las áreas afectadas y por último se dio a conocer el trabajo realizado a los empleados por medio de una capacitación.

Lo anterior permitió llegar a conclusiones del trabajo desarrollado en la empresa y también se evidenciaron unas recomendaciones que se espera sean tenidas en cuenta para mejorar los procesos del área administrativa y financiera de la entidad y así lograr la permanencia en el mercado donde prestan sus servicios.

## **Capítulo 1. Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública cooperativa de Simití Coaguasim**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

La Cooperativa Coaguasim, es una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios, constituida en el año 2015 en Simití Bolívar con el propósito que la población tenga un buen servicio de acueducto, alcantarillado y aseo con una estructura, mantenimiento y operaciones, mediante una contratación que sea necesaria para una prestación de servicio adecuada.

Por primera vez desde el mes de enero de 2015 comenzó este proyecto como una forma de mejorarle la sostenibilidad al municipio. Esta estructura tiene su oficina principal en la cabecera municipal y su planta de tratamiento en la vía Simití-San Pablo, también una barcaza flotante en cañito. Gracias a todo el mejoramiento que se le hizo al sistema de acueducto del municipio se puede tener un acceso al agua potable con mejor rendimiento y mejor calidad. Con esto se contribuyó al mejoramiento del cuidado del ambiente y la vida de las personas que habitan y consumen de este servicio (De la Hoz, 2021).

#### ***1.1.1 Misión***

COOAGUASIM apoya a los municipios en la prestación eficiente y manejo empresarial de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico en el departamento de Bolívar, a

través de la gestión de recursos, coordinación y ejecución de las inversiones y proyectos del programa agua y saneamiento para la prosperidad (PAP-PDA), a fin de contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental que permita alcanzar mejores condiciones de vida para la población beneficiada (De la Hoz, 2021).

### ***1.1.2 Visión***

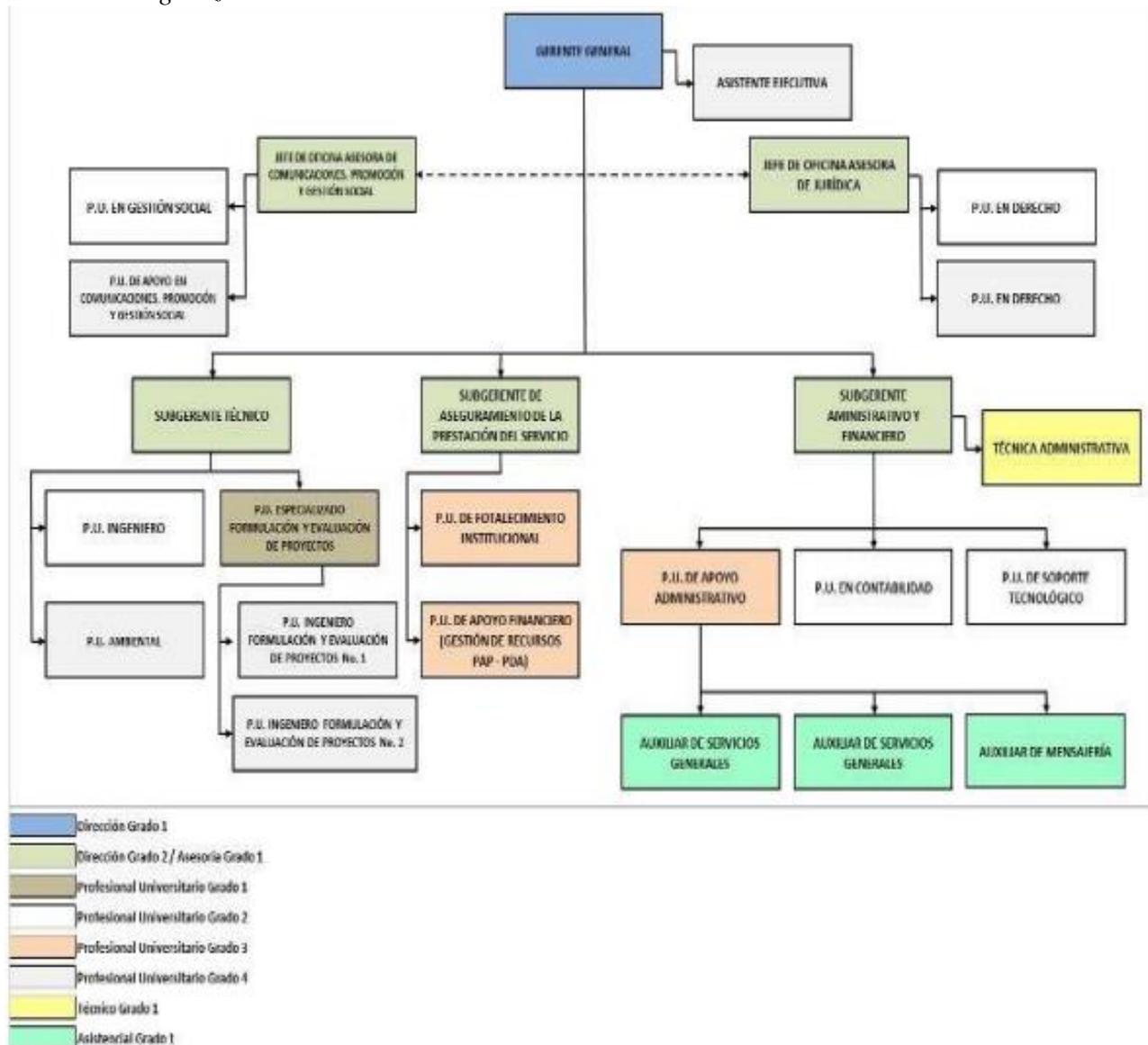
COOAGUASIM seguirá liderando en 2024 la gestión y ejecución de proyectos de infraestructura y fortalecimiento empresarial para la prestación eficiente y sostenible de los servicios de acueducto y saneamiento básico con responsabilidad ambiental y social, apoyado en su talento humano con sentido de pertenencia, desarrollo profesional y técnico para beneficio de la comunidad Bolivarense (De la Hoz, 2021).

### ***1.1.3 Descripción de la estructura organizacional***

La estructura organizacional es muy importante ya que escogiendo como metáfora una construcción, se puede decir que en esta se muestra los cimientos, el cableado, las vigas que mantienen a la infraestructura en pie. Es el manual de operaciones que les informa a los participantes cómo está formada la organización y cómo funciona. Más específicamente, la estructura describe cómo se acepta a los miembros, cómo se escoge a los líderes y cómo se toman las decisiones.

Figura 1

## Estructura organizacional



Nota. Información de la Cooperativa Coaguasim.

#### 1.1.4 Descripción de la dependencia asignada.

En todas las organizaciones bien sea públicas o privadas se debe llevar un control de

todas y cada una de las áreas establecidas en la organización con el fin de conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades que posee, para así lograr una mayor satisfacción en el cumplimiento de los objetivos establecidos; así mismo como las oportunidades de mejoras que esta pueda tener, la cual puede ser la clave para lograr un mayor desempeño y rendimiento de las actividades que se llevan a cabo.

Con todo esto se puede expresar que la administración pública cooperativa de Simití COOAGUASIM estuvo en una situación de no implementar estudios que dieran la situación que estaba pasando en los procesos administrativos y financieros que en la cual se veía la crisis, para así determinar y conocer su situación actual y lograr con ello un mayor rendimiento y compromiso por parte del personal de la cooperativa. Además de esto, la cooperativa no estuvo realizando inspecciones para que se tuviera un control de los procesos financieros que se llevan a cabo en la misma, generando un desconocimiento financiero de la entidad, por lo cual se ve afectada la tomar decisiones y medidas que contribuyan al fortalecimiento de esta.

Es por esto que el estudiante universitario de Administración de Empresa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña estará vinculado en el área administrativa y financiera de la cooperativa de Simití COOAGUASIM para apoyarla durante este II semestre del año 2021.

## 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

**Tabla 1**

*Matriz DOFA de COOAGUASIM.*

<p><b>Ambiente interno</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p>	<p><b>Debilidades (D)</b></p>
<p><b>Ambiente externo</b></p>	<p>1. Disponen de profesionales capacitados para el uso de las herramientas.</p> <p>2. Posen un ambiente laboral excelente por consiguiente tener un buen desarrollo de sus actividades.</p> <p>3. Cuentan con un software contable.</p>	<p>1. Falta de recursos tecnológicos y monetarios.</p> <p>2. Falta de estrategias para el mejoramiento de sus procesos.</p> <p>3. Falta de personal con capacidad para el fortalecimiento de sus áreas.</p>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p>	<p><b>Estrategias (FO)</b></p>	<p><b>Estrategias (DO)</b></p>
<p>1. Crecimiento en tendencia.</p> <p>2. Única empresa con servicios de acueducto en el municipio.</p> <p>3. Nuevos convenios con instituciones para ampliarse.</p>	<p>1. Aprovechar la no existencia de una competencia fuerte para concretar conexiones con diferentes empresas.</p> <p>2. Ampliar el número de usuarios de la cooperativa.</p> <p>3. Realizar un diagnóstico para el mejoramiento de los puntos en donde el servicio es crítico.</p>	<p>1. Realizar capacitaciones al personal para un mejor control administrativo y financiero.</p> <p>2. Nuevos recursos económicos para la implementación de nuevos sistemas.</p> <p>3. Innovar con estudios que ayuden a tener un mejor servicio.</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p>	<p><b>Estrategias (FA)</b></p>	<p><b>Estrategias (DA)</b></p>
<p>1. Inconvenientes financieros.</p> <p>2. Aumento de los impuestos.</p> <p>3. Liquidación o crisis de la empresa por situaciones financieras.</p>	<p>1. Actualizar la información de la base de datos para mejorar en el control.</p> <p>2. Renovar el área financiera con personas más capacitadas profesionalmente.</p> <p>3. Capacitar al personal sobre el buen manejo de la cartera y su correcta recuperación</p> <p>4. Realizar actividades de</p>	<p>1. Promover actividades con los usuarios buscando conocerlos más y hacerlos sentir parte de la empresa.</p> <p>2. Nuevas alianzas para el crecimiento de la cooperativa.</p> <p>3. Gestionar recursos para tener como base en cualquier momento que sea necesario utilizarlo.</p>

---

mejora en el cuidado del servicio del agua.

*Nota. Matriz DOFA.*

### ***1.2.1 Planteamiento del problema***

El correcto funcionamiento de una empresa se ve determinado por la correcta gestión de sus departamentos o áreas para lograr dichos objetivos es necesaria las habilidades para así ser una empresa con servicios acorde a la comunidad y tener un mejor funcionamiento.

Los resultados de una empresa se ven reflejados según la gestión del administrador de los diferentes departamentos o áreas de la misma. El crecimiento de las organizaciones va acompañado de dificultades propias de dicho avance, la mayoría de estos problemas se presentan en los procesos internos de la entidad y son producto del aumento de las actividades a desarrollar.

Es por esto que la Cooperativa Coaguasim no es ajena a estas dificultades, pues en consecuencia al desarrollo de su actividad económica y su importancia en la región de Simití presenta una serie de falencias en sus procesos desmejorando la calidad especialmente en el área administrativa y financiera, por tal razón se pretende dar soluciones a la situación antes mencionada, ya que el poco rendimiento y control de dichas áreas se refleja en la eficiencia y eficacia de los servicios prestados a la comunidad.

## 1.3 Objetivos de la pasantía

### 1.3.1 General

Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública cooperativa de Simití COOAGUASIM.

### 1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa y financiera de la cooperativa.

Formular estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y financieros.

Realizar una capacitación para dar a conocer las estrategias.

**Tabla 2**

*Descripción de las actividades a desarrollar en la cooperativa COAGUASIM.*

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	Realizar un diagnóstico en el área administrativa y financiera de la cooperativa.	Entrevistar al gerente de la cooperativa.  Encuesta a los trabajadores del área administrativa.  Encuesta a los trabajadores del área financiera de la cooperativa.

<p>Apoyar el área administrativa y financiera de la administración pública cooperativa de Simití COOAGUASIM</p>	<p>Formular estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y financieros.</p>	<p>Realizar el informe de la situación actual de la cooperativa frente área administrativa y financiera.</p> <p>Analiza el estado actual del área administrativa y financiera de acuerdo al diagnóstico situacional realizado.</p> <p>Desarrollar las estrategias para las áreas afectadas.</p> <p>Determinar los recursos para implementar las estrategias en las áreas.</p> <p>Dar a conocer las estrategias en las áreas mencionadas.</p> <p>Ajustar la estrategia para las áreas mencionadas.</p>
<p></p>	<p>Realizar una capacitación para dar a conocer las estrategias.</p>	<p>Planificar una reunión con el gerente de la empresa, y con los responsables del área administrativa y financiera para implementar las estrategias.</p> <p>Seleccionar si la capacitación se va a dar de forma presencial o virtual.</p> <p>Explicar a todos los participantes con detalles los objetivos de la capacitación, beneficios, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y logístico que sea relevante.</p> <p>Dar la capacitación.</p> <p>Obtener la retroalimentación de todos los participantes y sobre todo, evaluar su efectividad.</p>

*Nota.* La tabla describe cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades a desarrollar durante la pasantía.

**Tabla 3***Cronograma de actividades*

No	Actividad	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Entrevistar al gerente de la cooperativa.	■			
2	Encuesta a los trabajadores del área administrativa.	■			
3	Encuesta a los trabajadores del área financiera.	■			
4	Realizar el informe de la situación actual de la cooperativa frente área administrativa y financiera.	■	■		
5	Analiza el estado actual del área administrativa y financiera de acuerdo al diagnóstico situacional realizado.		■		
6	Desarrollar las estrategias para las áreas afectadas.		■		
7	Determinar los recursos para implementar las estrategias en las áreas			■	
8	Dar a conocer las estrategias en las áreas mencionadas.			■	
9	Ajustar la estrategia para las áreas mencionadas.			■	
10	Planificar una reunión con el gerente de la empresa, y con los responsables del área administrativa y financiera para la implementación de las estrategias.			■	
11	Seleccionar si la capacitación se va a dar de forma presencial o virtual.				■
12	Explicar a todos los participantes con detalles los objetivos de la capacitación, beneficios, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y logístico que sea relevante.				■
13	Dar la capacitación.				■
14	Obtener la retroalimentación de todos los participantes y sobre todo, evaluar su efectividad.				■
15	Evaluar la capacitación a través de encuestas en línea y así conocer si a los empleados les ha gustado la capacitación, si han logrado				■

---

conseguir los objetivos pedagógicos.

16 Sustentación del informe final

---

*Nota.* La tabla describe cada una de las actividades a desarrollar en la cooperativa (2021)

## **Capítulo 2. Enfoque referencial**

### **2.1 Enfoque conceptual**

La planeación es una fase de vital importancia del proceso administrativo, pues el trabajo de las personas está determinado por esta etapa, sin embargo, la planeación va más allá de la función ya que abarca la estrategia de largo alcance de una institución, y comprende las tácticas de mediano plazo de la empresa, y una visión profunda rectora que cimienta las bases del desarrollo y contempla los escenarios de mediano y largo plazo en los que podría actuar la empresa (Cardona, 2019).

Al igual que el proceso administrativo, la contabilidad permite tener un conocimiento y control absoluto de la empresa, tomar adecuadas decisiones con precisión y permite conocer de antemano lo que puede suceder (Bell, 2016).

El tener conocimiento global de la empresa y de cómo funciona, permite al empresario tomar mejores decisiones, anticiparse a situaciones difíciles, o poder prever grandes oportunidades que de otra manera no puede avizorar, y por consiguiente no podrá aprovechar, es por esto que la contabilidad, es sin duda la mejor herramienta que se puede tener para conocer a fondo su empresa; no darle importancia es simplemente tirar a la basura la posibilidad de detectar falencias que luego resulta demasiado tarde detectarlas (Gerencie, 2020).

De otra parte, Chiavenato (2017), menciona que la administración financiera surgió por la necesidad de formar nuevas empresas con diversos tipos de valores administrativos y financiero que contribuyan a asegurar la permanencia en el mercado donde se desarrollan las actividades. Sin embargo, un cierto movimiento encaminado hacia el análisis teórico empezó a manifestarse durante los sesenta y el foco de atención de la administración financiera cambió y se centró en aquellas decisiones administrativas que se relacionaban con la elección de activos y pasivos que maximizaran el valor de la empresa.

El aspecto financiero es indispensable en el buen desarrollo de las actividades económicas de la empresa, ya que los datos fundamentales del proceso contable es un ejercicio que se formula una vez al año o cuando se requiera para conocer el estado actual de la empresa, después de la terminación del ejercicio económico. Los documentos que los componen deban ser claros y expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa a la que se refieran (Frank, 2018).

En cuanto al control de gestión, se garantiza que en la empresa se realice efectivamente lo que debe hacerse e indica en que momento deja el sistema de funcionar con normalidad, por abarcar campos muy diversos y aludir a técnicas muy diferentes, y por estar relacionado con otras ciencias humanas económicas, matemáticas y estadísticas.

Por lo tanto, es una serie de acciones y operaciones que conducen a un fin y en función de las condiciones que van apareciendo para alcanzar el objetivo, es importante indicar que el control de gestión comienza con un esfuerzo de previsión, de ahí que para lograr los objetivos de

la empresa, es necesario definir en primer lugar programas de acción o planes coherentes, que permitan coordinar de manera óptima las actividades de la institución (Teran, 2017).

Mocker (1984), enfatiza que, el control de gestión en una institución es un esfuerzo sistemático de aplicación de un conjunto de personas evaluativos que sirven para fijar niveles de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el desempeño real con esos niveles predeterminados, para establecer si hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que todos los recursos de la organización sean utilizados en la manera más eficaz posible en la obtención institucionales (Sánchez, 2018).

Stoner y otros (1996), señala que el control de gestión: Es el proceso administrativo que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas de hecho el control está mucho más generalizado que la planificación. El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de su actividad, de planificación, organización y dirección, una parte esencial del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que requieren (Mero, 2018).

La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización, para tal efecto el proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa. De otra parte, los procedimientos administrativos son identificados con la función de administrar en su sentido más

amplio (Pelayo, 2019).

## **2.2 Enfoque legal**

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad, de igual forma se garantiza la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles (Congreso de Colombia, 2019).

De otra parte, en el Código Sustantivo de Trabajo, se define que la calidad de comerciantes la tiene las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que por Ley se consideran mercantiles (República de Colombia, 2019).

Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Artículo 1. Definición. De conformidad con el artículo 68 de la Ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas (Congreso de Colombia, 2019).

Decreto 1878 de 2008. Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2649 de

1993 y se dictan otras disposiciones. Artículo 1°. Adiciónese un párrafo al artículo 22 del Decreto 2649 de 1993 con el siguiente tenor: “Párrafo. Las empresas comerciales que se encuentren en las condiciones previstas en el numeral 3 del artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2° de la Ley 905 de 2004, o la norma que lo sustituya, así como aquellas entidades de naturaleza no comercial que estén obligadas u opten por llevar contabilidad (Congreso de Colombia, 2019).

## Capítulo 3. Presentación de resultados

### 3.1 Realizar un diagnóstico situacional en el área administrativa y financiera de la cooperativa

Con el fin de realizar el diagnóstico del área administrativa y financiera de la cooperativa se diseñó y aplicó una entrevista, con la que se pudo determinar que la cooperativa registra diariamente todas sus operaciones comerciales, utilizando documentos que soportan las operaciones como son los comprobantes de egreso o pago, los cuales son sistematizados en el software contable que posee la empresa para esta labor.

Para lo anterior siempre se han utilizado los libros auxiliares con el objetivo de llevar un orden lógico a las operaciones realizadas y tener los datos exactos que permita la presentación de la retención en la fuente y evitar las sanciones a las que se ven sometidos por el incumplimiento de la misma, es por esto que la persona que ocupa el cargo de auxiliar contable siempre ha llevado un libro para asentar en orden cronológico las operaciones diarias.

De otra parte, en la empresa se han conservado los medios necesarios para consultar y reproducir los asientos contables, como es la presentación de la contabilidad mensual, por medio de los balances y estados financieros que permiten mostrar la situación actual en el ámbito económico y financiero de la empresa, por lo que se consideran de gran importancia dichos estados ya que son la columna vertebral de la empresa.

En cuanto al cumplimiento de la misión, visión y políticas de la empresa se considera que esta se lleva a cabo y ve reflejado en el servicio ofrecido a la comunidad y la satisfacción de los clientes, como también se está cumpliendo con el manual de funciones donde se encuentran plasmadas todas las tareas que los colaboradores deben realizar y por último como se dijo la contabilidad se lleva a cabo de forma mensual y cada seis meses se presentan informes a la junta directiva con el objetivo que estén enterados de los movimientos y situación financiera de la entidad.

Continuando con la pasantía se diseñó y aplico una encuesta a los empleados del área administrativa de la Cooperativa, siendo este un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población que para el presente caso son los empleados de la entidad, en la que se elaboró un cuestionario, cuyos datos obtenidos fueron procesados y presentados de forma cuantitativa en tablas y figuras y cualitativamente con el análisis de cada una de las preguntas.

Los empleados cuestionados respondieron lo siguiente:

**Tabla 4**

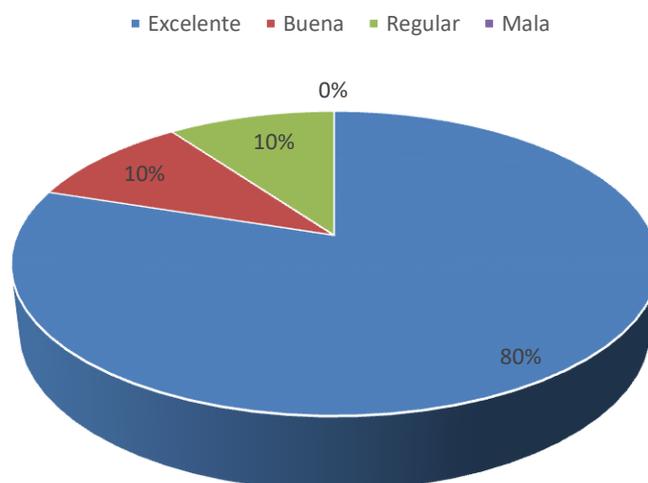
*Clasificación de la Cooperativa en su aspecto administrativo*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	80%
Buena	1	10%
Regular	1	10%
Mala	0	0%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

## Figura 2

### Clasificación de la Cooperativa en su aspecto administrativo



*Nota.* El gráfico muestra la clasificación de la Cooperativa en su aspecto administrativo. (2022)

De los diez empleados de la cooperativa el 80% clasifica el área administrativa como excelente, es decir, que se encuentra muy bien organizada y el otro 20% como buena y regular, con lo que se puede decir que la totalidad de los colaboradores están conformes con la situación de la empresa.

## Tabla 5

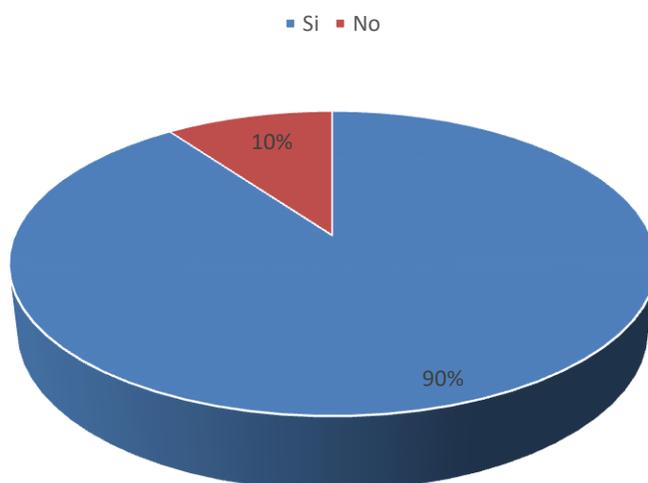
### Recursos económicos necesarios para su funcionamiento

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

### Figura 3

#### *Recursos económicos necesarios para su funcionamiento*



*Nota.* El gráfico muestra los recursos económicos necesarios para su funcionamiento. (2022)

El 90% de los colaboradores de la cooperativa afirman que se cuenta con los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de la entidad, mientras que el 10% dicen que hace falta gestionar más recursos para que el funcionamiento sea óptimo.

### Tabla 6

#### *Importancia de la evaluación periódica de los recursos económicos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

En la pregunta sobre la importancia de la evaluación periódica de los recursos económicos, el 100% de los encuestados contestaron que este control es muy importante, ya que permite verificar fallas que se estén cometiendo y corregirlas con el objetivo de mejorar y optimizar las actividades.

**Tabla 7**

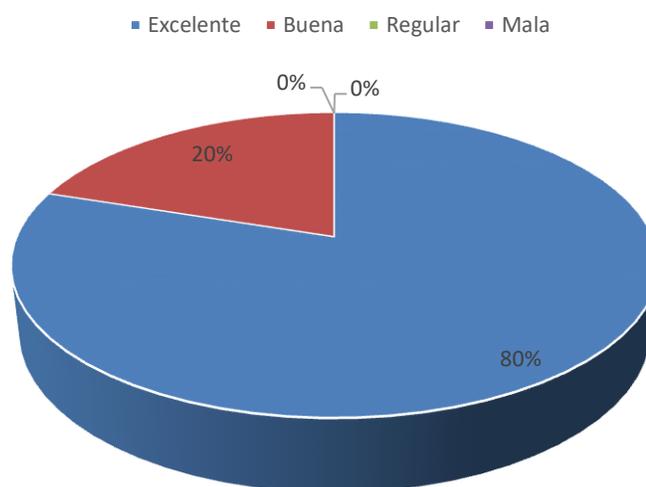
*Calificación a los servicios prestados por la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	80%
Buena	2	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 4**

*Calificación a los servicios prestados por la Cooperativa*



*Nota.* El gráfico muestra la calificación a los servicios prestados por la Cooperativa. (2022)

Los empleados afirman que los servicios ofrecidos por la cooperativa son excelentes y buenos, lo que demuestra que la labor realizada ha sido acorde a las necesidades de la comunidad.

**Tabla 8**

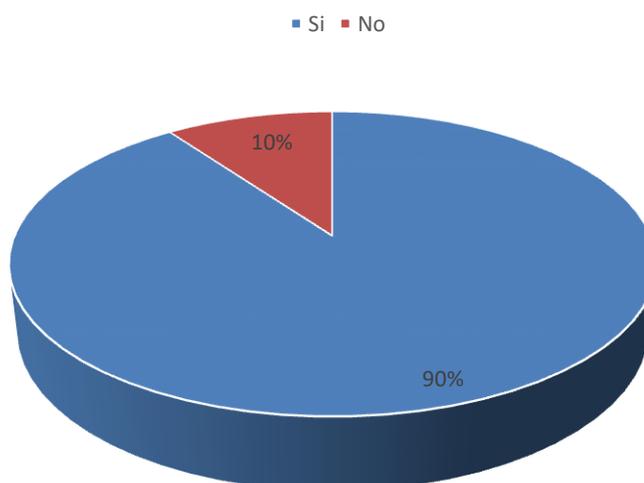
*Competitividad de la cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 5**

*Competitividad de la cooperativa*



*Nota.* El gráfico muestra la competitividad de la cooperativa. (2022)

Según la opinión de los empleados el 90% de los mismos afirman que la cooperativa es competitiva

De los diez colaboradores de la cooperativa el 90% dice que la entidad es competitiva en

la labor que desarrolla en la comunidad, lo que le ha permitido mantenerse en el mercado y servirle a la comunidad donde prestan los servicios con alta calidad.

**Tabla 9**

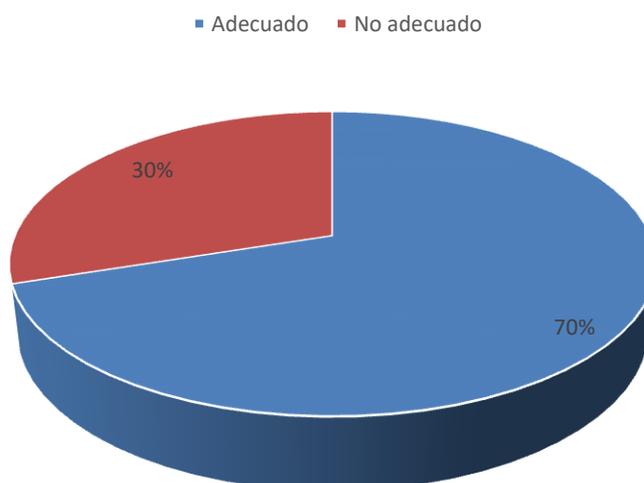
*Presentación de documentos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	7	70%
No adecuado	3	30%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 6**

*Presentación de documentos*



*Nota.* El gráfico muestra la presentación de documentos. (2022)

En cuanto a los documentos el 70% de los empleados consideran que son presentados de forma adecuada, ya que se cumple con la gestión documental para organizar la información e ingresarla o archivarla en el lugar donde se necesita con mayor urgencia.

De otra parte, se debe mencionar que la gestión documental tiene funciones como:

- Gestionar las políticas para la administración y la creación de documentos.
- Organizar con lógica toda la documentación.
- Garantizar la disponibilidad, inmediatez y acceso de la documentación.
- Conservar la información gracias a la digitalización
- Establecer sólidas estrategias técnicas.

**Tabla 10**

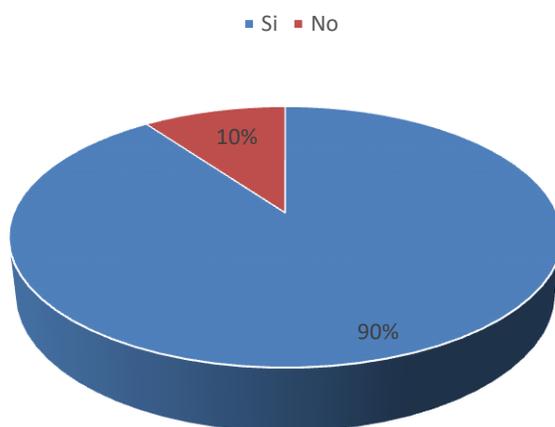
*Le gustaría hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 7**

*Le gustaría hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa*



*Nota.* El gráfico muestra el gusto por hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa. (2022)  
La mayoría de los colaboradores afirman que les gustaría hacer parte de la junta directiva de la cooperativa, ya que consideran, pueden llegar a cumplir una buena labor en bien de la

entidad y continuar prestando un servicio básico para la comunidad de óptima calidad como hasta el momento lo han hecho.

**Tabla 11**

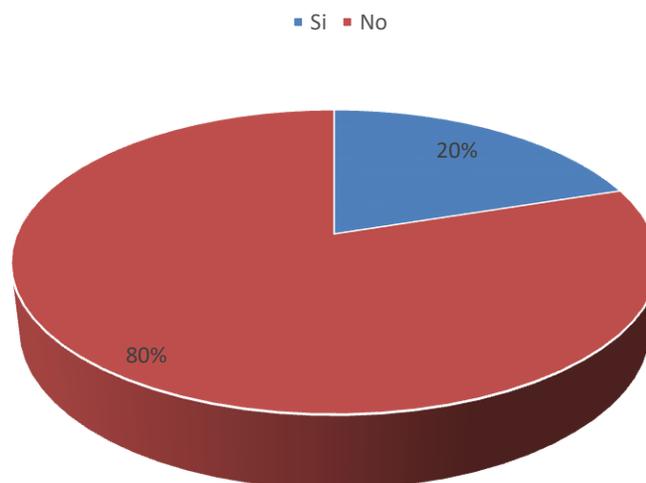
*Manual de funciones*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 8**

*Manual de funciones*



*Nota.* El gráfico muestra la tenencia del manual de funciones. (2022)

El 80% de los empleados afirman que no conocen el manual de funciones de la empresa, por lo que se deduce que no se tiene esta herramienta estipulada como un documento de consulta para los colaboradores de la entidad, y esto ha traído dificultades en el cumplimiento de las tareas de cada uno de los cargos.

**Tabla 12**

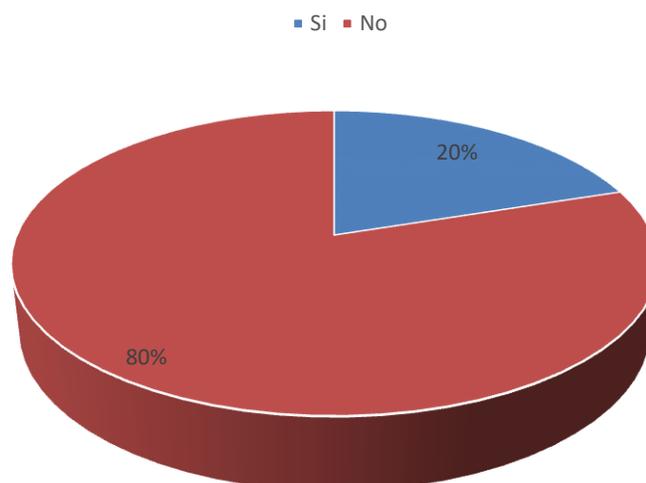
*Conocimiento sobre el perfil de su cargo en la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 9**

*Conocimiento sobre el perfil de su cargo en la Cooperativa*



*Nota.* El gráfico muestra el conocimiento sobre el perfil de su cargo en la Cooperativa. (2022)

En cuanto al perfil que cada uno de los cargos debe tener en la empresa, el 80% afirma desconocerlo, por lo que se evidencia la falta del manual de funciones siendo un documento que contiene las condiciones para cumplir en cada una de las tareas a desarrollar, por los empleados en el puesto donde se halla asignado.

**Tabla 13**

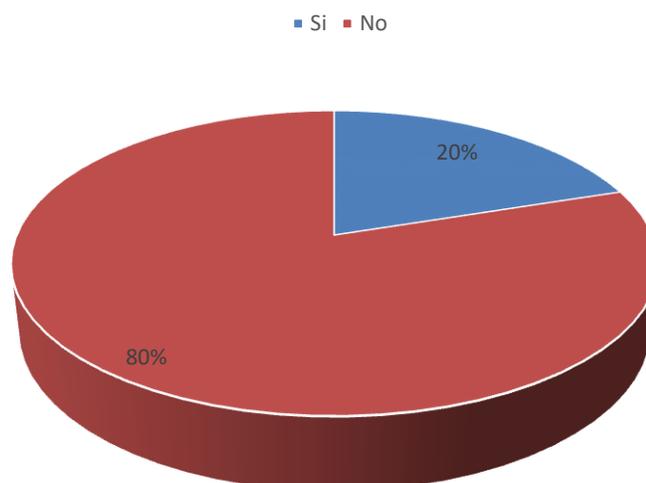
*Conocimiento sobre la Jerarquía institucional de la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 10**

*Conocimiento sobre la Jerarquía institucional de la Cooperativa*



*Nota.* El gráfico muestra el conocimiento sobre la Jerarquía institucional de la Cooperativa. (2022)

Relacionado con la Jerarquía Institucional de la Cooperativa, se evidencia falta de organización, siendo afirmado esto por el 80% de los empleados que desconocen la línea de mando que deben seguir en la entidad, como también existe desconocimiento o claridad de la persona a la que le deben recibir o impartir órdenes, siendo una falencia en la empresa que demuestra desorganización interna.

**Tabla 14**

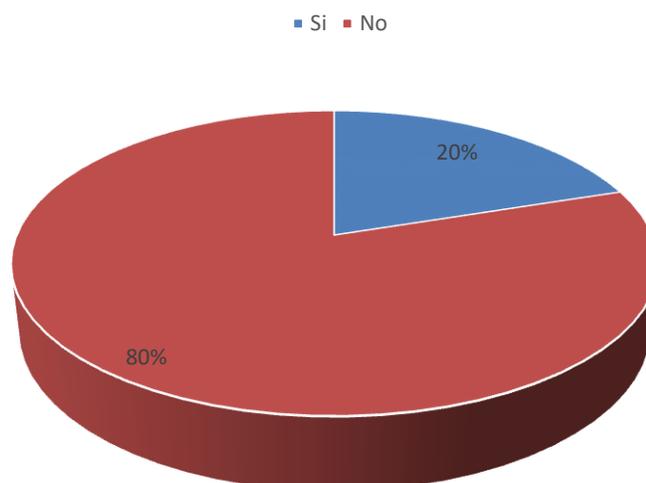
*Fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 11**

*Fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable*

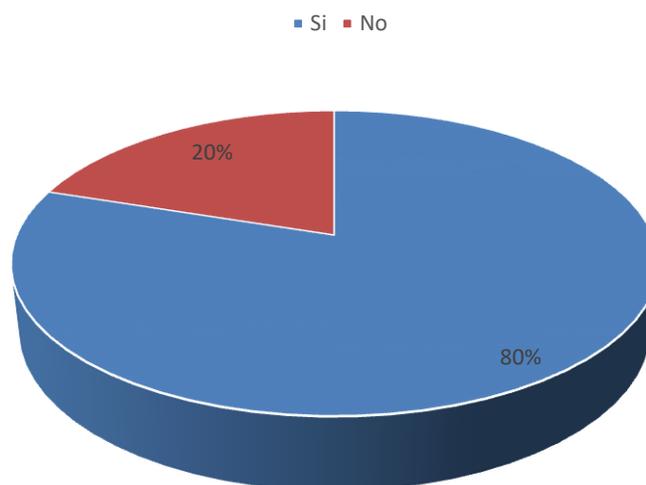


*Nota.* El gráfico muestra las fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable. (2022)

La mayoría de los empleados, es decir el 80%, dicen que la empresa no tiene fortalezas administrativas y contables, como se ha evidenciado, está muy mal organizada internamente lo que demuestra desorden y mal direccionamiento de las actividades, siendo de suma urgencia la solución a dicha situación para lograr crecimiento administrativo, económico y financiero.

**Tabla 15***Debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados**Figura 12***Debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable**Nota.* El gráfico muestra las debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable. (2022)

En cuanto a las debilidades un gran porcentaje, es decir el 80% dicen que se evidencian en gran proporción, lo que es preocupante, teniendo en cuenta que el objetivo de toda empresa es crecer en el mercado donde desarrollan sus labores, cumpliendo su misión y sirviendo a la comunidad con servicios de calidad que les permitan permanecer en el ámbito laboral.

Siguiendo con la investigación se diseñó y aplicó de igual forma una encuesta a los dos trabajadores del área financiera con el objetivo de establecer un diagnóstico de la situación de la misma y a continuación se muestran los resultados.

**Tabla 16**

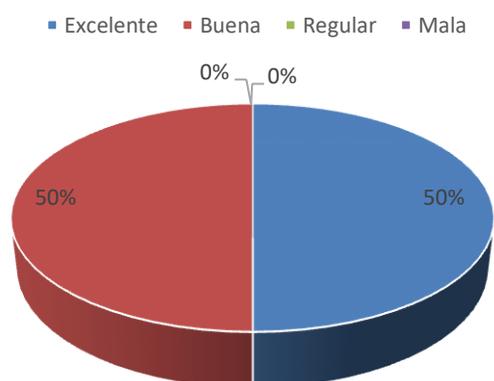
*Situación financiera actual*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	50%
Buena	1	50%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 13**

*Situación financiera actual*



*Nota.* El gráfico muestra la situación financiera actual de la Cooperativa. (2022)

En cuanto a la situación financiera de la cooperativa las opiniones están divididas el 50% dicen que es excelente y el restante bueno, con lo que se puede decir que la entidad es sostenible y se puede mantener en el mercado con los ingresos recibidos en su actividad comercial.

**Tabla 17***Importancia de la contabilidad sistematizada*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

La totalidad de los empleados afirman que es muy importante que la empresa conserve la contabilidad sistematizada ya que esta proporciona la información de forma eficaz y eficiente, además de tener una mayor rapidez en la indagación de la misma, reduciendo los errores que se producen al realizar la contabilidad de forma manual.

**Tabla 14***Recaudo de dinero*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	2	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

El 100% de los empleados afirman que el recaudo del dinero en la empresa es el adecuado ya que se evidencia en la competitividad que se ha logrado en el tiempo que lleva funcionando en el mercado de los servicios.

**Tabla 15**

*Estrategias de cobro adecuadas*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

El total de los empleados encargados del área financiera y contable de la Cooperativa afirman que las estrategias de cobro que hasta el momento han implementado son adecuadas ya que la empresa está legalmente constituida y como tal pueden llegar a proceder con cobros jurídicos en caso que los usuarios incumplan sus obligaciones.

**Tabla 16***Importancia de llevar facturas y demás documentos contables*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

Los dos empleados del área contable y financiera afirman que es muy importante llevar facturas y demás documentos contables en la entidad, ya que con estos elementos se demuestra el orden y buena dirección que se desarrolla en cada una de las actividades realizadas a diario.

**Tabla 17***Elaboración de estados financieros en la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

Al igual que en toda entidad legalmente constituida, la empresa Coaguasim, elabora los estados financieros con el objetivo de verificar las pérdidas y ganancias del ejercicio contable y comprobar si la misma es rentable o no para continuar en el mercado donde desarrollan sus actividades comerciales.

**Tabla 18**

*Tiempo en que se elaboran los Estados Financieros*

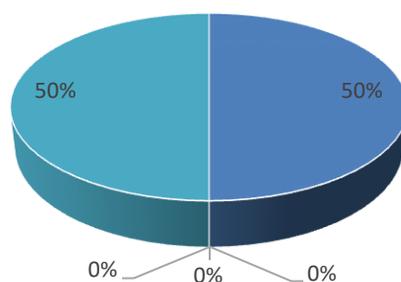
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	1	50%
Bimensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	1	50%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

**Figura 18**

*Tiempo en que se elaboran los Estados Financieros*

■ Mensual ■ Bimensual ■ Trimestral ■ Semestral ■ Anual



*Nota.* El gráfico muestra el tiempo en que se elaboran los Estados Financieros. (2022)

Los empleados afirman que los estados financieros se elaboran de forma mensual para llevar un control de los ingresos, gastos y costos que la empresa tiene a diario y los cuales se muestran a los directivos cuando estos son solicitados, de igual forma se elaboran anualmente, ya que cada año se realiza la reunión de asociados y estos deben conocer la situación real de la

entidad.

**Tabla 19**

*Análisis financiero de los estados de cuenta*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

La totalidad de las personas encuestadas afirman que el Contador Público es el encargado de realizar el análisis financiero en la empresa con el fin de verificar que aumentos o disminuciones se han tenido de un año a otro, con el objetivo de establecer estrategias de crecimiento y así lograr mantenerse en el mercado.

**Tabla 20**

*Los estados financieros se realizan por medio de la Declaración de Renta*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

Los dos empleados encuestados afirman que se debe primero que todo elaborar los estados financieros para posteriormente proceder a realizar la declaración de renta, es por esto que los dos empleados afirman que no se realiza tal como se plantea en la pregunta.

**Tabla 21**

*Indicadores financieros para medir la rentabilidad de la Cooperativa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
TOTAL	2	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados

El 100% de los encuestados afirman que se realizan indicadores financieros, por medio del análisis que se hace a los estados y situación económica de la entidad lo anterior con el objetivo de tener claridad en el nivel de endeudamiento, evaluar y ponderar los resultados de las operaciones de la empresa, dichos indicadores son la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros de una entidad.

**Informe de la situación actual de la cooperativa frente área administrativa y financiera.** Se puede decir que las personas encuestadas en las áreas estudiadas afirman en términos generales que la evaluación periódica de los recursos económicos es muy importante, ya que esto permite verificar fallas que se estén cometiendo y corregirlas a tiempo, de igual forma, los servicios ofrecidos por la entidad son excelentes.

De otra parte, se considera que la entidad es muy competitiva en la labor que desarrolla a diario, ya que los servicios son de excelente calidad y los documentos se presentan de forma adecuada cumpliendo con lo requerido en las políticas de gestión documental, de igual forma a la mayoría de los empleados les gustaría hacer parte de la junta directiva con el objetivo de cumplir con una buena labor en la dirección.

Siguiendo con la idea se debe afirmar que la mayoría de empleados no conocen el manual

de funciones de la empresa, por lo que se puede decir que no se cuenta con una herramienta que estipule las tareas que deben cumplir cada uno de los colaboradores, de igual forma se desconoce el perfil que se debe cumplir en cada cargo, por todo lo anterior se evidencia falta de organización y desconocimiento en la línea de mando que se debe seguir en la entidad.

La mayoría de los empleados, dicen que la empresa no tiene fortalezas administrativas y contables, como se ha evidenciado, está muy mal organizada internamente lo que demuestra desorden y mal direccionamiento de las actividades, siendo de suma urgencia la solución a dicha situación para lograr crecimiento comercial.

En cuanto a las debilidades un gran porcentaje, dicen que son evidentes, teniendo en cuenta que el objetivo de toda empresa es crecer en el mercado donde desarrollan sus labores, cumpliendo su misión y sirviendo a la comunidad con servicios de calidad que les permitan permanecer en el ámbito laboral. De otra parte, en cuanto a lo financiero es evidente que aunque es autosostenible y se conserva una contabilidad sistematizada no funciona de forma óptima, ya que se presentan falencias en dicha área.

El total de los empleados encargados del área financiera y contable de la Cooperativa afirman que las estrategias de cobro que hasta el momento han implementado son adecuadas ya que la empresa está legalmente constituida y como tal pueden llegar a proceder con cobros jurídicos en caso que los usuarios incumplan sus obligaciones. De igual forma los estados financieros se elaboran de forma mensual para llevar un control de los ingresos, gastos y costos que la empresa tiene a diario y los cuales se muestran a los directivos cuando estos son

solicitados.

### 3.2 Formular estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y financieros.

Las estrategias en la empresa son muy importantes ya que si una entidad desea alcanzar el éxito entonces los directores y gerentes debe tomar en serio el papel de líderes en la organización para que las personas a su cargo puedan hacer sus tareas de la mejor forma posible y sean efectivos, en ello se basa la gestión estratégica y un plan que representa una ventaja frente a la competencia (Universidad Latina de Costa Rica, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior y para desarrollar el objetivo propuesto se proponen estrategias efectivas para el área administrativa y financiera, especificando los recursos necesarios para la implementación de cada una de ella.

**Tabla 22**

*Estrategias*

Objetivo	Estrategia	Responsable	Valor	Tiempo	Recursos	Indicador	Responsables del seguimiento
Crear el proceso de selección y contratación del recurso humano	Plasmar en un flujograma el proceso de selección y contratación del personal	Asesor externo	\$200.000	1 mes	Instalaciones de la cooperativa	Proceso establecido	Gerente
Capacitar en	Diseñar e implementar	Asesor externo	\$200.000	1 mes	Instalaciones de la	# de capacitación	Gerente

comunicación asertiva	charlas sobre la importancia de la comunicación asertiva entre los colaboradores				cooperativa	es realizadas/# de capacitaciones planificadas	
Diseñar el manual de funciones de acuerdo al perfil de cada cargo	Verificar las tareas que realiza cada uno de los empleados y documentarlas.  Socializar el manual de funciones con los empleados.	Jefe de recursos humanos	\$300.000	3 meses	Instalaciones de la cooperativa	# de manuales de funciones elaborados / # de manuales de funciones requeridos	Gerente
Realizar la gestión de planeación estratégica teniendo en cuenta la situación actual de la empresa.	Verificar la actividad económica para la que fue creada la cooperativa.  Reestructurar las herramientas administrativas de la empresa.  Socializar y colocar en un lugar visible la misión, visión, organigrama, valores y políticas.	Gerente	\$500.000	6 meses	Instalaciones de la cooperativa	Misión, Visión, Organigrama, Valores y políticas definidas	Gerente
Realizar un plan financiero anual, para	Con base en los estados financieros organizar	Gerente, junta directiva y asesor	\$1.000.000	1 año	Instalaciones de la cooperativa	Estado de resultados, Balance General.	Gerente y asesor contable

“Tabla 26” “Continuación”

establecer la capacidad de inversión y financiación de proyectos.	presupuestos de gastos e ingresos anuales.  Planificar la posible inversión anual que se puede hacer en la empresa.  Realizar proyectos que se puedan financiar, realizar alianzas estratégicas para la inversión en obras de mayor capacidad a la propia.	contable				Informes del área de contabilidad .	
Mejorar las prácticas financieras y contables.	Realizar actualizaciones de las nuevas normas contables.  Hacer revisión al programa contable para evitar posibles fallas  Realizar presupuestos periódicos y compararlos con los resultados reales,	Gerente, junta directiva y asesor contable	\$500.000	1 año	Instalaciones de la cooperativa	Programa contable actualizado	Gerente y asesor contable

---

identificand  
o las causas  
de las  
diferencias.

---

*Nota.* El cuadro contiene las estrategias propuestas para la cooperativa

### **3.3 Realizar la capacitación para dar a conocer las estrategias propuestas**

Para el presente objetivo se plantea la realización de una capacitación con el fin de dar a conocer las estrategias propuestas para mejorar las falencias encontradas en el área administrativa y financiera y así lograr mejorar la situación actual y los procesos de la cooperativa, de igual forma se debe decir que los aprendizajes juegan un papel muy importante y primordial para el logro de tareas y proyectos en cada una de las entidades.

Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia de las capacitaciones como herramienta para adquirir habilidades y actitudes en el entorno laboral, se organizó en primero lugar una reunión con el gerente para mostrarle las estrategias diseñadas en el objetivo anterior, de igual forma se acordó que la capacitación a los empleados se daría de forma presencial cumpliendo con los protocolos de seguridad establecidos para evitar el contagio del Covid-19.

#### **Capacitación. 1**

##### **Actividad de la empresa**

La Cooperativa Coaguasim, es una empresa dedicada a la prestación de servicios

públicos domiciliarios, constituida en el año 2015 en Simití Bolívar con el propósito que la población tenga un buen servicio de acueducto, alcantarillado y aseo con una estructura, mantenimiento y operaciones, mediante una contratación que sea necesaria para una prestación de servicio adecuada.

### **Justificación**

Teniendo en cuenta que el recurso humano es el activo más importante de la empresa y estos son los encargados de desarrollar los procesos en el área administrativa, contable y financiera de la Cooperativa, se organizó una capacitación en donde se explica las estrategias que se deben implementar en la organización con el fin de mejorar las falencias encontradas en el diagnóstico, logrando el mejoramiento continuo y asegurando la permanencia del ente económico en el mercado donde desarrollan sus actividades.

De otra parte, esta capacitación también puede contribuir a mantener el personal motivado ya que se está haciendo participe del proceso de mejora en la empresa y son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

### **Alcance**

La presente capacitación se debe aplicarse a todo el personal que labora en la Cooperativa Cooaguasim.

### **Tiempo**

Dos horas

### **Participantes**

Empleados de la cooperativa

### **Capacitador**

Keiner Alexander Rivera Figueroa, con el apoyo del gerente

### **Lugar**

Instalaciones de la Cooperativa de Simití Coaguasim

### **Fines del plan de capacitación**

Siendo su propósito general mejorar e impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores.

Conocer las herramientas administrativas que posee la cooperativa

Mejorar la interacción entre los colaboradores

Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad.

### **Objetivos del plan de capacitación**

Realizar capacitaciones para dar a conocer las estrategias

## Metas

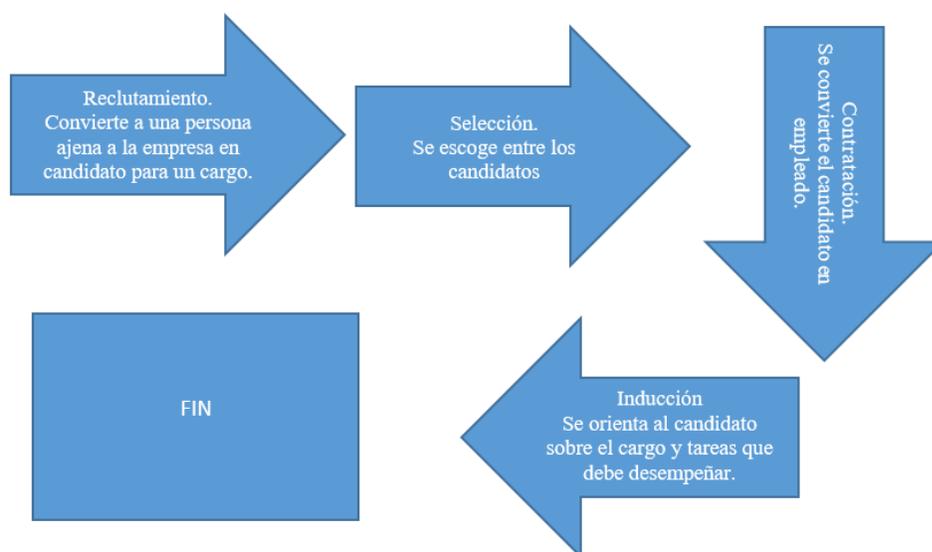
Capacitar al 100% de los colaboradores de la Cooperativa Coaguasim.

## Tema.

Crear el proceso de selección y contratación del recurso humano. Para lo anterior se les explico que deben adoptar un modelo, con los formatos requeridos para el mismo y además plasmar en un flujograma el proceso de selección y contratación del personal, tal como se muestra a continuación.

## Figura 23.

### *Proceso de selección y contratación*



*Nota.* La figura muestra el proceso de selección y contratación.

De otra parte, se les mostro la importancia de la comunicación asertiva, siendo una habilidad fundamental para el convivir, por lo que se debe dialogar con calma y respeto, expresando lo que queremos decir, pero sin herir los sentimientos de las otras personas.

Como también, se muestra la importancia de conocer el manual de funciones el cual debe contener las tareas de cada uno de los cargos al igual que el perfil y competencia que debe cumplir el empleado asignado para el puesto específico.

Siguiendo con el tema se les mostro las herramientas administrativas que posee la empresa como es la misión, visión, organigrama, valores y políticas, con el objetivo que cada uno de los empleados conozca la razón principal por la cual esta existe la empresa, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad, al igual que las aspiraciones que se tiene a corto, mediano y largo plazo.

Por último, se enfatizó en las políticas y valores administrativos que tiene la empresa al igual que los cambios y seguimientos que se van a implementar en el área contable y financiera con el objetivo de mejorar los procesos en dichos departamentos y así asegurar la permanencia de la entidad en el mercado de Simití.

Conclusión. Se realizó la retroalimentación preguntando a los participantes las inquietudes o dudas que tenían del proceso, al igual que se les pidió que manifestaran sus inquietudes y aspectos que se deben continuar mejorando.

#### **Capítulo 4. Diagnostico final**

Como se comentó al inicio de la pasantía al llegar a la dependencia asignada se evidenciaron debilidades en el interior de la organización, lo cual fue muy preocupante ya que estas se registraban en el área administrativa y financiera, siendo la columna vertebral de toda empresa y las cuales reflejan la calidad de los procesos realizados en la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior y la razón social de la empresa cooperativa de Simití COOAGUASIM en donde se observaba la dificultad para determinar y conocer la situación actual, logrando con ello un mayor rendimiento y compromiso por parte del recurso humano, se procedió a realizar un diagnóstico situacional de áreas específicas como la administrativa y financiera de la empresa, con el objetivo de formular estrategias que al ser implementadas por parte de los directivos, se obtenga un mejoramiento continuo de los procesos.

Las anteriores estrategias fueron mostradas a los empleados con el objetivo de lograr un mayor involucramiento en los procesos, haciéndolos participes de los mismos, creando en ellos un mayor sentido de pertenencia y motivando el trabajo en equipo para el logro óptimo de la misión y metas en la entidad.

En conclusión se considera que el trabajo realizado en la empresa fue de gran ayuda, ya que muchas falencias evidenciadas en la pasantía se desconocían y además se contribuyó como se dijo anteriormente a mejorar los procesos, con el empleo del conocimiento adquirido en la preparación profesional brindada por docentes con amplios conocimientos y los que siempre

estuvieron despejando inquietudes que suscitaron en el desarrollo del trabajo, con el ánimo de contribuir a que la empresa crezca administrativa, económica, financieramente asegurando su permanencia en el municipio y la generación de nuevos empleos para los habitantes y comunidad beneficiada.

## Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico situacional en el área administrativa y financiera de la cooperativa, se pudo evidenciar que se presentaban falencias las cuales eran urgente solucionar como es el caso del flujograma del proceso de selección para el personal que se va a contratar, socialización del manual de funciones, importancia de la comunicación asertiva, reestructuración de las herramientas administrativas y planificar de forma óptima el plan financiero.

Teniendo en cuenta las falencias encontradas se propusieron unas estrategias con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo en los procesos administrativos y financieros, especificando los objetivos de cada componente, responsable, tiempo en que se puede lograr, costo, entre otras que contribuyen al logro de las mismas.

Por último, se realizó una capacitación con el objetivo de mostrar a los empleados y directivos la importancia de implementar las estrategias y el beneficio que estas traen al proceso interno de la entidad, la cual posteriormente se evaluó para verificar el compromiso y la conceptualización de las herramientas administrativas de la cooperativa.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a los directivos de la cooperativa continuar realizando diagnósticos en el área administrativa y financiera de la entidad, con el objetivo de verificar falencias que se puedan presentar, e implementar acciones correctivas convirtiéndolas en fortalezas que contribuyan al crecimiento empresarial en la región de Simití, de igual forma en una próxima investigación es conveniente tener en cuenta la opinión de los usuarios o implementar un buzón de sugerencias, quejas y reclamos.

Es necesario tener en cuenta las estrategias formuladas con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo de los procesos administrativos y financieros, como también, aunar esfuerzos humanos que contribuyan a que las metas estén encaminadas hacia un objetivo común y colectivo.

Por último, se debe decir que la cooperativa debe implementar un plan de capacitación, para que los empleados estén permanentemente informados de los cambios realizados y nuevos planes estratégicos, logrando con esto un mayor involucramiento en el proceso de crecimiento, lo que hará crear en ellos un mayor sentido de pertenecía y compromiso con la empresa.

## Referencias

- Bell, D. (2016). *El advenimiento de la sociedad post industrial*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Chiavenato, Adalberto. Administración de personal. 4 ed. México: McGraw-Hill. 2017. P. 56. *Ibíd.*, p. 28.
- Cardona, D. (2019). *El proceso administrativo una aproximación conceptual*. Cartaagena: Revista cultural unilibre.
- Congreso de Colombia. (2019). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.
- Congreso de la República. Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Edición norma. 2019. P 7
- De la Hoz, R. (2021). *Información de la cooperativa*. Símiti: Información de la empresa.
- Frank, R. (2018). *Contabilidad de costos, conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. Chile: Tercera edición, editorial Mc Graw Hill. p 41.
- Gerencie. (25 de Septiembre de 2020). *Importancia de la contabilidad*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/importancia-de-la-contabilidad.html>.
- Mero, J. (4 de Abril de 2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>.
- Pelayo, C. (2019). *Los principales teóricos administrativos*. Caracas: Documentos actualizados.
- República de Colombia. (2019). *Código de Comercio*. Bogotá: Documentos nacionales.
- Sánchez, J. (2018). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Teran, G. (2017). *Temas de contabilidad básica e intermedia*. Madrid: Cuarta edición. Editorial educación y cultura. P 38.
- Universidad Latina de Costa Rica. (22 de Julio de 2020). *Importancia de la estrategia empresarial y su aplicación*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/importancia-de-la-estrategia-empresarial-y-su-aplicacion>.
- Velásquez, B. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera*. Bogotá: Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG.

## **Apéndices**

## Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados del área administrativa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Realizar un diagnóstico en el área administrativa y financiera de la cooperativa.

1. Que calificación le daría a la Cooperativa, en su aspecto administrativo.

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

2. ¿Usted cree que la Cooperativa cuenta con los recursos económicos necesarios para su funcionamiento?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

3. ¿Considera que es importante que la empresa realice una evaluación periódica de sus recursos económicos?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

4. ¿Qué calificación les da a los servicios prestados por la Cooperativa?

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

5. ¿Cree que la Cooperativa en la actualidad es competitiva?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

6. ¿La forma es que se presentan los documentos es:

Adecuado\_\_\_\_, no adecuado\_\_\_\_

7. ¿Le gustaría hacer parte de la junta directiva de la Cooperativa?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

8. ¿Conoce Usted si la Cooperativa tiene un Manual de Funciones?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

9. ¿Conoce el perfil de su cargo de la Cooperativa?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

10. ¿Conoce la Jerarquía institucional de la Cooperativa?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

11. ¿Ha detectado fácilmente las fortalezas de la Cooperativa en el área administrativa y contable?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. ¿Ha identificado las debilidades de la Cooperativa el área administrativa y contable?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Apéndice B. Encuesta dirigida a los empleados del área financiera

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Realizar un diagnóstico en el área administrativa y financiera de la cooperativa.

1. Considera que la situación financiera actual de la Cooperativa es:

Excelente\_\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_\_

2. ¿Considera importante que la Cooperativa lleve la contabilidad de forma sistematizada?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

3. El sistema de recaudo de dinero es:

Excelente\_\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_\_

4. ¿Las estrategias de cobro de cuotas son adecuada?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

5 ¿Considera importante que la Cooperativa lleve facturas y demás documentos contables?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

6. ¿Se elaboran estados financieros en la Cooperativa?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. ¿Cada cuánto se elaboran Estados financieros?

MENSUAL \_\_\_\_\_

BIMENSUAL \_\_\_\_\_

TRIMESTRAL \_\_\_\_\_

SEMESTRAL \_\_\_\_\_

ANUAL \_\_\_\_\_

8. ¿En la Cooperativa realiza análisis financiero de sus estados de cuentas?

Si \_\_ No\_\_

9. ¿Los estados financieros se realizan por medio de la Declaración de Renta?

Si \_\_\_\_ No\_\_\_\_

10. ¿Se utilizan los indicadores financieros para medir la rentabilidad de la Cooperativa?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

Apéndice C. Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Realizar un diagnóstico en el área administrativa y financiera de la cooperativa.

1. ¿La Cooperativa registra diariamente todas sus operaciones comerciales?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_, Por qué? \_\_\_\_\_

2. En la Cooperativa con qué documentos se soportan las operaciones comerciales?

Recibos de Caja \_\_\_\_\_

Comprobantes de egreso o pago \_\_\_\_\_

Facturas \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ Cuales \_\_\_\_\_

3. ¿De qué forma se realizan los procesos contables en la entidad?

Sistematizadamente \_\_\_\_\_

Manualmente \_\_\_\_\_

Ninguna \_\_\_\_\_

4. ¿Qué libros contables lleva la Cooperativa?

Libros Auxiliares \_\_\_\_\_

Libro Diario \_\_\_\_\_

Libro Mayor y Balance \_\_\_\_\_

Libro de Inventarios \_\_\_\_\_

Libro fiscal \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

5. ¿Actualmente qué declaraciones presenta la Cooperativa?

Impuesto sobre las ventas \_\_\_\_\_

Retención en la fuente \_\_\_\_\_

Impuesto sobre la renta \_\_\_\_\_

Ninguna \_\_\_\_\_

6. ¿Se lleva un libro para asentar en orden cronológico las operaciones diarias o por resúmenes globales no superiores a un mes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. ¿Se conservan los medios necesarios para consultar y reproducir los asientos contables?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ De qué manera? \_\_\_\_\_

8. ¿La Cooperativa realiza estados financieros?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Considera necesaria la elaboración de los estados financieros?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Conoce cuál es la rentabilidad del negocio?

Sí \_\_\_\_\_ ¿cuál es? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Considera usted que se está cumpliendo con la misión y visión de la Cooperativa?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

12. ¿La Cooperativa posee políticas contables definidas?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

13. ¿Cuáles son las funciones que se realizan por parte del personal de la empresa? Están plasmadas en un manual de funciones? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. En qué forma es llevada la contabilidad en la Cooperativa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿Cada cuánto presentan informes financieros ante la Junta Directiva?.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Apéndice D. Evidencias de las actividades implementadas en la pasantía



Fuente. Pasante



Fuente. Pasante