

# Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA



Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de la zona urbana Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo

**Informe Final de Residencia Profesional que presenta la C.**

Nombre:

Verónica Villegas Lara

Numero de Control

08870138

Asesor Interno:

MC. GABRIEL BRAVO JOACHINILLO

Carrera:

LIC. ADMINISTRACIÓN

Juan Sarabia, Quintana Roo  
Diciembre 2013



**ITZM**



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

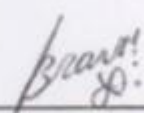
**SEP**

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA


El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de Lic. En Administración, Verónica Villegas Lara; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno MC **Gabriel Bravo Joachinillo**, el asesor externo la **Lic. Mercedes Gómez Sánchez** y el revisor el **Lic. Timoteo Hernández Martínez**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado "proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de la zona de Othón P. Blanco" que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

### ATENTAMENTE

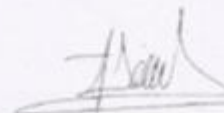
Asesor Interno

  
\_\_\_\_\_  
MC Gabriel Bravo Joachinillo

Asesor Externo

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Mercedes Gómez Sánchez

Revisor

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Timoteo Hernández Martínez

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## Resumen

El dejar en claro las acciones o procedimientos a elaborar. A continuación se describe el agua que es el componente natural más importante para el desarrollo y mantenimiento de la vida. Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de la zona urbana Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo, realizar un proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida.

Actualmente la CAPA se mantiene en la premisa constante de mantener el Primer Lugar Nacional (Reportado por la COFEPRIS) en garantía de desinfección y cloración de Agua suministrada al 100% de las localidades atendidas en la cobertura estatal.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## ÍNDICE

### CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5-11</b>
<b>II JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>III OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 OBJETIVOS GENERAL.....</b>	<b>13-14</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>14, 15, 16,17</b>
<b>IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO.....</b>	<b>18-20</b>
<b>V PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>IV ALCANCES Y LIMITACIONES.....</b>	<b>22-23</b>
<b>VII FUNDAMENTO TEÓRICO.....</b>	<b>24-25</b>
<b>FIGURA 1</b>	
<b>VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACT. REALIZADAS...26</b>	
<b>IX RESULTADOS (PLANOS GRAFICAS PROTOTIPOS Y PROGRAMAS) .....</b>	<b>27-29</b>
<b>X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>XI FUENTES DE INFORMACIÓN (CONTRASTAR CON LA RESIDENCIA) .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>32</b>
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES FIGURA 2</b>	

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la CAPA se mantiene en la premisa constante de mantener el Primer Lugar Nacional (Reportado por la COFEPRIS) en garantía de desinfección y cloración de Agua suministrada al 100% de las localidades atendidas en la cobertura estatal.

Con base en lo anterior la CAPA opera en el estado un total de 6 laboratorios de Calidad del Agua, 3 de estos destinados al análisis de agua potable y los restantes a la caracterización del agua residual. La distribución de los laboratorios de agua potable en el estado obedece a la intensidad de extracción y utilización del agua.

Para la región sur se cuenta con el Laboratorio de Calidad de Agua Potable de Chetumal. El cual es capaz de procesar y analizar con altos estándares de calidad y con el uso de avanzados equipos más de 27 parámetros Físicoquímicos y Bacteriológicos en cumplimiento con la NOM-SSSA1-1994, se tiene destinado para dar cobertura a los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto.

Para la región centro norte se cuenta con el Laboratorio de Calidad de Agua Potable de la ciudad de Playa del Carmen que al igual que el laboratorio de Chetumal, puede analizar más de 27 parámetros físicoquímicos y

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

bacteriológicos de muestras de agua. Su cobertura de análisis incluye los municipios de Lázaro Cárdenas, Tulum y propiamente Solidaridad.

Respecto a la zona insular se opera el laboratorio de Calidad del Agua de la Isla de Cozumel, que al igual que los dos anteriores se encuentra equipado y cuenta con personal altamente calificado y con muchos años de experiencia en la realización de los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos a los que está sujeta la CAPA en cumplimiento con la normatividad aplicable.

En oficinas centrales de la CAPA, se cuenta con personal capacitado y equipo portátil de análisis en sitio de Calidad del Agua, lo cual permite en caso de contingencia el desplazamiento de brigadas capaces de analizar en sitio los parámetros determinantes de Calidad que permitan un cumplimiento a las políticas y normatividad del agua abastecida en los sistemas públicos.

Los análisis de Calidad del Agua se encuentran centrados al análisis permanente de nuestros Pozos y de futuras fuentes de extracción. Respecto a los análisis fisicoquímicos, destacan Dureza Total, Dureza de Calcio, Dureza de Magnesio, Cloruros, Arsénico, Hierro, Sólidos Suspendidos Totales, pH, Conductividad, Manganeso, etc.

En cuanto a la Calidad Bacteriológica y tal como lo señala la Normatividad aplicable se busca un recuento cero Unidades Formadoras de colonias en los parámetros de Coliformes fecales y Totales, para esto siempre con altos estándares de inocuidad para garantizar el resultado.

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

Actualmente la CAPA está poniendo en marcha diversos proyectos de potabilización del agua en Zonas Urbanas y rurales. Los cuales se encaminan principalmente a dos factores; las durezas y los cloruros. Las características propias de nuestros suelos y las zonas costeras en muchos casos limitan la utilidad de las fuentes subterráneas de abastecimiento de agua, encontrando zonas con altas durezas totales y altas concentraciones de Sal (cloruros).

El Primer Lugar Nacional en Garantía de Desinfección y cloración del agua, es el resultado del esfuerzo y compromiso del Gobierno del Estado de eliminar el riesgo de enfermedades de origen hídrico. Detrás de este reconocimiento se encuentra el esfuerzo de todas las brigadas que integran a los diversos Organismo Operadores, los cuales cada semana distribuyen a lo largo y ancho de la geografía estatal el Cloro en cada una de las localidades atendidas.

La estructura de cloración de la CAPA está enfocada a 3 productos químicos principales, los cuales tienen un amplio reconocimiento a nivel mundial y se encuentran aceptados por la OMS y OPS.

El primer Químicos es el Cloro Gas, este desinfectante es usado únicamente en tres de nuestras ciudades principales; Chetumal, Playa del Carmen y Cozumel. Si bien el producto es sumamente benéfico con la salud presenta especial atención en cuanto a la seguridad industrial con la que debe ser

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

manejado, es por esto que los puntos de cloración con este tipo de material se encuentran lejos de los centros urbanos y se cuenta con los equipos más modernos para su eficiente aplicación como son los Equipos V10K y V2000 los cuales operan por medio de vacío reduciendo la probabilidad de incidentes de fuga, ya que lejos de que alguna ruptura de manguera o línea produzca una fuga, la pérdida de vacío evita que el gas salga de los tanques.

El segundo producto usado es el Hipoclorito de Sodio al 13% grado industrial, el cual se encuentra en estado líquido y es dosificado por equipos modernos los cuales tienen accesorios automáticos de apagado y encendido. Este método de desinfección es empleado en todas las ciudades y poblados donde no se cuenta con Cloro Gas. Por lo que nuestra cobertura de desinfección poblacional está enfocada al uso de este producto.

Por último y no menos importante encontramos el hipoclorito de Calcio al 60% presentación pastillas 200 gramos y almeja de 7 gramos, este se emplea en las localidades carentes de energía eléctrica y es colocado dentro de dosificadores de cloro fabricados en PVC por nuestro propio personal de los Organismos Operadores, la urbanización y acceso a servicios alcanzada por el gobierno del Estado ha permitido que cada vez sea menos usado este método de desinfección, convirtiéndose al uso de hipoclorito de sodio al 13% en estado líquido.

Todos estos productos pueden ser usados de manera simultánea en casos que resulten necesarios, para a completar los umbrales de cloro residual que



## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

solicita la normatividad, sin que esto represente el más mínimo riesgo a la salud pública.

La Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Quintana Roo (CAPA) consiente de la importancia de la cultura a través de sus variadas manifestaciones, imprescindible para el desarrollo integral de los individuos, promueve y difunde la ciencia y la tecnología por medio de la obra de teatro “¿Quién soy?” que se presenta en el Espacio Interactivo del Agua (EIA) de la ciudad de Chetumal.

Lo anterior fue dado a conocer por el director general de la Dependencia Pedro Flota Alcocer quien informo que esta obra de teatro patrocinada por el Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología (COQCyT) se presenta en las instalaciones de la CAPA bajo la dirección del maestro de artes escénicas Oscar Ortiz con el grupo “Ceiba Teatro”

El funcionario manifestó que se tomó la decisión de apoyar este proyecto de divulgación científica, debido a que el Espacio Interactivo del Agua no solo promueve una conciencia del cuidado del vital líquido, también es interés de la Dependencia contribuir a la divulgación del cuidado del medio ambiente y nuevas tecnologías que permitan captar el interés principalmente en niños y jóvenes para que a su vez se conviertan en los próximos promotores de estos importantes temas.

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

“Este proyecto pretende por medio del teatro promocionar la cultura científica y contribuir a la toma de conciencia de la importancia de los avances científicos y técnicos, en un intento por hacer inteligible la ciencia y la tecnología; se ofrecerán muestras del montaje durante los próximos días a todos los grupos programados con visitas guiadas en el Espacio Interactivo del Agua” Dijo.

Flota Alcocer explico que la obra de teatro se encuentra en el proceso creativo de montaje, ensamble y ensayos generales que desde ahora son presentadas al público que llega al EIA o a escuelas donde el grupo de teatro se ha podido trasladar. Hasta ahora este trabajo ha sido visto por niños de la escuela primaria “Patria” y alumnos de la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID) en la capital del Estado.

El montaje “¿Quién soy?” de la autoría de Yasser Ortiz Martínez forma parte del Ciclo de Teatro Didáctico que promueve Coci y Conocí con el objetivo de lograr un acercamiento a la cultura científica. El elenco está integrado por Armando León, Ana Inuit Jiménez, Ingrid Serrato además de Oscar Ortiz y será estrenada de manera formal en el próximo mes de Marzo.

Finalmente Flota Alcocer recalco que la CAPA abre las puertas del Espacio Interactivo para promover junto con otras instituciones diversas actividades interdisciplinarias buscando puntos de Unión entre la Cultura del cuidado del agua y el medio ambiente con otras

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

áreas como la ciencia, además de la interrelación con las artes, en este caso el teatro, como recurso para el aprendizaje y contribuir a la toma de conciencia de los temas actuales que a todos interesa.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## II JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

El presente trabajo llamado protocolo tiene como fin realizar la residencia profesional de la carrera licenciatura en administración de empresas, en su modalidad de proyectos de dependencia. El cual es la elaboración de un proyecto de apoyo de la recuperación en la cartera vencida de la zona urbana de Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo.

Esta práctica profesional se realizará a nivel del proyecto en aspectos organizativos. De esta manera se aplicaran los diversos conocimientos adquiridos en las materias de la curricular de la carrera Licenciatura en Administración, como son, Administración y Evaluación de Proyectos entre otros. Midiendo las siguientes variables; planeación, organización, dirección y control. Permitiendo aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## III OBJETIVO

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir la morosidad de zona urbana del municipio de Othón P. Blanco, Q. Roo trabajando de forma eficaz y pertinente con las herramientas y el personal que se tiene, buscando como siempre el máximo de resultados.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Exhortar a los usuarios a realizar su pago de forma puntual.
- Enviar notificaciones de corte a los usuarios con adeudo.
- Ejecutar de forma dræef a usuarios con cancelación del servicio a los usuarios que cumplan con su pago.
- Contar con Trámites y Servicios Públicos Simplificados y Sistematizados al alcance de la Población.
- Realizar un proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de la zona urbana Othón P. Blanco del Estado de Quintana Roo.
- Ordenar las notificaciones por contrato de forma creciente, obtener la información de forma ordenada para ser archivada, establecer un orden en los expedientes de los usuarios.
- Elaboración de convenio de pago
- Elaborar un análisis de los convenios pagados

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## **Misión:**

- Exhortar a los usuarios a realizar su pago de forma puntual.
- Enviar notificaciones de corte a los usuarios con adeudo.
- Realizar cancelaciones de toma a los usuarios que hagan caso omiso a las notificaciones previamente enviadas.
- Transferir a draef usuarios con cancelación que no hayan realizado su pago.
- Ejecutar de forma inmediata la reconexión del servicio a los usuarios que cumplan con su pago.

## **Justificación:**

El presente documento tiene la finalidad de presentar la forma de trabajo en los siguientes meses del presente año, mencionando estrategias de abatimiento de rezago de pago, reducción de usuarios.

Se busca recuperar la cartera vencida y evitar en el largo plazo que la empresa quiebre.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## 3.4 METODOLOGÍA

Para realizar este trabajo hice un análisis con base a la técnica foda y encontré lo siguiente.

### ANALISIS INTERNO

#### FORTALEZAS:

- F1. Se cuenta con computadoras
- F2. Recuperación de la cartera vencida
- F3. Conseguir crédito para pagar
- F4. Trabajadores para realizar la cobranza
- F5. Oficinas propias
- F6. La misma empresa
- F7. Confianza
- F8. En recuperar la cartera vencida
- F9. Tener un equipo de colaboradores y trabajar en equipo
- F10. Trato digno y decoroso al usuario

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## **DEBILIDADES:**

- D1. Cuenta con vehículos propios en el área de cobranza
- D2. Condenación de adeudo
- D3. Sanciones y reconexiones
- D4. Cae el sistema operacional
- D5. Plazos
- D6. Poco ingreso
- D7. Fuera de ingreso
- D8. Robos inmediatos

## **ANALISIS EXTERNO**

### **OPORTUNIDADES:**

- O1. Invitar a los morosos a un convenio de pago
- O2. Trato directo con los morosos
- O3. Recuperar la cartera vencida
- O4. Armar una estrategia de cobro efectiva
- O5. Armar una contingencia de cobranza
- O6. Recuperación de pasivos
- O7. Plazos, convenios de pago.



## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

### **AMENAZAS:**

- A1. No tener la recaudación predestinada para este año
- A2. El cierre del departamento
- A3. Que no paguen los usuarios
- A5. Fugas de agua
- A6. La misma gente que ayuda a los morosos

Además se continuara con un plan inicial de notificación de usuarios morosos. Se seguirán con las cancelaciones y las llamadas personalizadas. Se continuara los convenios de pago. Se continuara también con la cancelación de usuarios comerciales, fraccionamiento, colonias y hoteles con más de 2 meses de adeudo.

El departamento de control de rezago, se equipara con un chevy, una camioneta para transportarse por toda la ciudad, además de apoyar a la subgerencia rural y a la draef.

De esta manera se busca alcanzar el objetivo de lograr equilibrar el servicio con el pago de agua potable y alcantarillado en la capa.

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

### IV.- CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO

- El área es el control de rezago de capa.
- Se encarga coordinar la recaudación el servicio a los usuarios que paguen a tiempos.
- Coordinar las actividades de cancelación del servicio de agua potable de los usuarios que no paguen a tiempo.
- Coordinar y darle seguimiento a todas las actividades relacionadas con el mismo.
- Revisión de las constancias de no adeudo.
- Firmar las notificaciones y cancelaciones generadas en el departamento.
- Atender y darle seguimiento a las demandas de la PROFECO.
- Atender de manera que personalizada a los usuarios que presenten y que este pague su servicio.

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

- Revisar por sectores el comportamiento de los usuarios morosos comenzando con los potenciales consumidores.
- Asistir al subgerente comercial en caso de ausencia.

Comisión de agua potable y alcantarillado está ubicada en la Av. Efraín Aguilar no. 210 col. Centro con Belice de la ciudad Chetumal Q. Roo, con código postal 77000 y con teléfono 983 5 00 11 del municipio de Othón P. Blanco.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

1. Mapa de localización del municipio de Othón P. Blanco, y sus municipios en el Estado de Quintana Roo.



En el siguiente mapa se señala la dirección. Localidad CHETUMAL, QUINTANA ROO

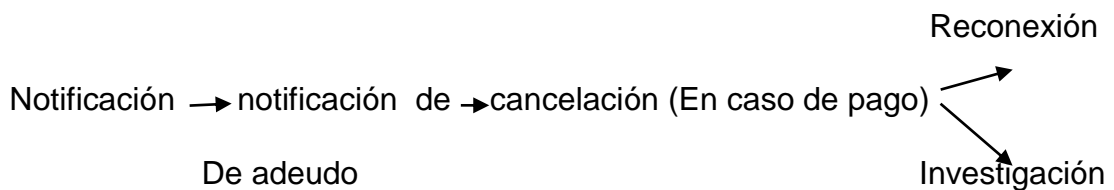
# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## V.- PROBLEMAS A RESOLVER CON SU RESPECTIVA PRIORIZACIÓN

Realizar un programa de apoyo a los deudores del organismo operador con criterios de descuento a los usuarios morosos con la finalidad de atraer clientes.

El proceso que se seguirá en el presente plan es:



Llevar la quiebra por falta de pago (Si paga en reconexión, si no paga DRAEF)

Este organismo se encarga de atender a los usuarios de manera que se busque con ellos a un acuerdo de pagar.

Aplicar la política de apoyo a los usuarios que hayan tenido una fuga en sus instalaciones con el propósito de evitar el incremento en la cartera vencida y se regularice su pago.

El objetivo de este programa evitar la descapitalización de la empresa por falta de pago por los clientes morosos.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## VI.- ALCANCES Y LIMITACIONES

Este trabajo busca que los clientes morosos cumplan con sus pagos pendientes que tienen con la empresa, buscando recuperar la cartera vencida. Sin embargo sabido es que el país está pasando por una grave crisis económicas, y Chetumal asido afectada, entre lo cual, es probable que los clientes de santa pudiera declararse en quiebra financiera afectando con su proceder las arcas de la empresa capa. Nuestra propuesta también está limitada al municipio de Othón P. Blanco, por lo que no considera a todo el país.

- Hacer concientizar a los usuarios en sus pagos.
- Visitas personalizadas para obtención de los datos
- Llamadas telefónicas
- Monitorear mensualmente con la finalidad de evitar que se incremente su morosidad.
- Descontar la sanción al usuario con la finalidad de concientizar de ser puntual en sus pagos

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

### **Limitaciones.**

Debido al escaso personal de campo, no es posible abarcar a todo el patrón de usuarios con morosidad

## VII.- FUNDAMENTO TEÓRICO

Una empresa debe contar con activos financieros las de balance de una empresa y activos tangibles; si examinamos las hojas de balance de una empresa de un individuo veremos que contiene una mezcla de activos financieros y activos tangibles. Los activos tangibles son la tierra y los bienes de capital como las computadoras, los inmuebles y automóviles que son empleados para fabricar otros bienes y servicios. Sin embargo hay que decidir en estos de los activos financieros que son los esencialmente papeles de manera más precisa, los activos financieros son los derechos monetarios de una de las partes contra la otra. Un ejemplo importante es una hipoteca que un derecho donde un banco contra el dueños de una casa por el pago mensual de los intereses

Con frecuencia, como el caso de una hipoteca, más capital principal, cuyos pagos retribuirán en préstamos original que ayudo a financiar la compra de la casa.

Un activo tangible respaldara servirá como garantía de una activo financiero. En algunos casos como los préstamos de estudiante, un activo. Financiero puede derivar de una promesa de pago basada en el poder de ganancia de una persona en el futuro.

Es claro que los activos tangibles son parte esencial de una economía y que aumenta la productividad de otros factores. ¿Cuál es la función de los activos financieros?



## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

Estos son cruciales debido a una disparidad entre ahorradores e inversionista los estudiantes necesitan dinero para pagar sus estudios pero no tienen las ganancias ni ahorros para pagar las colegiatura. La gente mayor que trabaja y ahorra para su retiro, puede tener ingresos que exceden en sus gastos y puede proporcionar los ahorros. Un sistema financiero amplio de bancos, fondos mutualistas, compañías de seguros y fondos de pensiones, complementados con frecuencia por créditos y garantías del estado, sirven para canalizar los fondos de aquellos que ahorran hacia aquellos que desean invertir.(Samuel Son,2006)

### **Beneficios como recompensa por el riesgo asumido**

Los contadores definen los beneficios como la diferencia entre los ingresos totales y los costos totales para calcular los beneficios se imparte de los ingresos totales generados por las ventas. Luego se restan todos los gastos (salarios sueldos, rentas, materiales, intereses, impuestos indirectos etc.). Los que quedan es el residuo llamado beneficios. Los beneficios incluyen también una recompensa por el riesgo de la inversión. La mayoría de las empresas tienen que correr un **riesgo de incumplimiento** que ocurre cuando un préstamo o inversión no puede ser pagado por ejemplo porque el que adquirió el préstamo cayó en banca rota además existe muchos **riesgos asegurable a los huracanes** como los incendios o huracanes que pueden cubrirse o la compra de un seguro, **Un tercer tipo de riesgo es el riesgo no asegurable o sistemático de la inversión. Una empresa** puede tener un alto grado de sensibilidad a los ciclos económicos, lo que significa que sus beneficios fluctúan mucho cuando el producto agregado sube o baja (Samuel Son, 2006).

## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

### VII.- PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se realiza un programa de apoyo a los deudores del organismo operador estableciendo criterios de descuentos a los usuarios morosos con la finalidad de atraer clientes, regularizar su adeudo y reducir la cartera vencida.

<b>1.-ENVIAR NOTIFICACIONES DE CORTE</b>	PROPORCIONANDO VISITAS A REALIZAR SU PAGO Y NOTIFICANDO QUE CUENTAN CON DOS DÍAS PREVIOS AL CORTE.
<b>2.-EN CASO DE ASISTIR A LAS OFICINAS A REALIZAR SU PAGO O REALIZAR CONVENIOS DE PAGO</b>	SI EL USUARIO REALIZA CONVENIOS LOS PAGOS SERÁN QUINCENALES DEJANDO UN 50% DE LA DEUDA, CON FECHAS ESTIPULADAS DE UN ACUERDO.
<b>3.-REALIZAR LOS CORTES DE AGUA</b>	AL NO RECIBIR AL RESPUESTA POR EL USUARIO SE EFECTÚA CORTE CON CARGO DE RECONEXIÓN
<b>4.-EN CASO OMISO SE TRANSFIRIERE AL DRAEF</b>	HACER CONVENIOS DE PAGO
<b>5.-RECIBIR PAGOS</b>	INVITAR A LOS MOROSOS A UNA CONDONACIÓN DE INTERESES

FIGURA 1

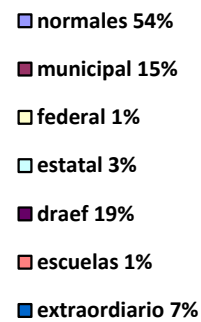
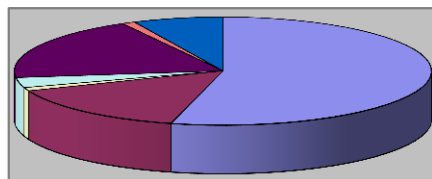
# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## IX.- RESULTADOS (PLANOS, GRAFICAS, PROTOTIPOS Y PROGRAMAS)

condicionados	Total de usuarios	Total de importe (s)
Municipal	47	3,028,189,85
Federal	53	172,235,10
Estatad	185	593,129.32
Draef	925	3,863,369.71
Escuelas	377	208.764.88
Extraordinarios	313	1,421,555,93
normales	53764	10,681,158,93
total	55287	19,759,639,3

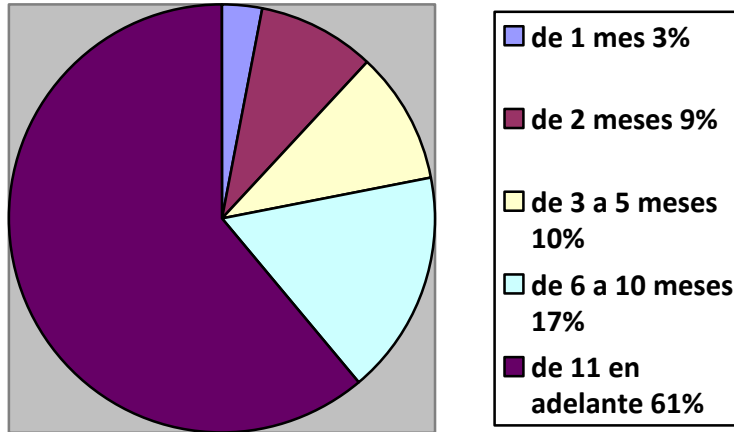
### CLASIFICACIÓN DE MOROSIDAD



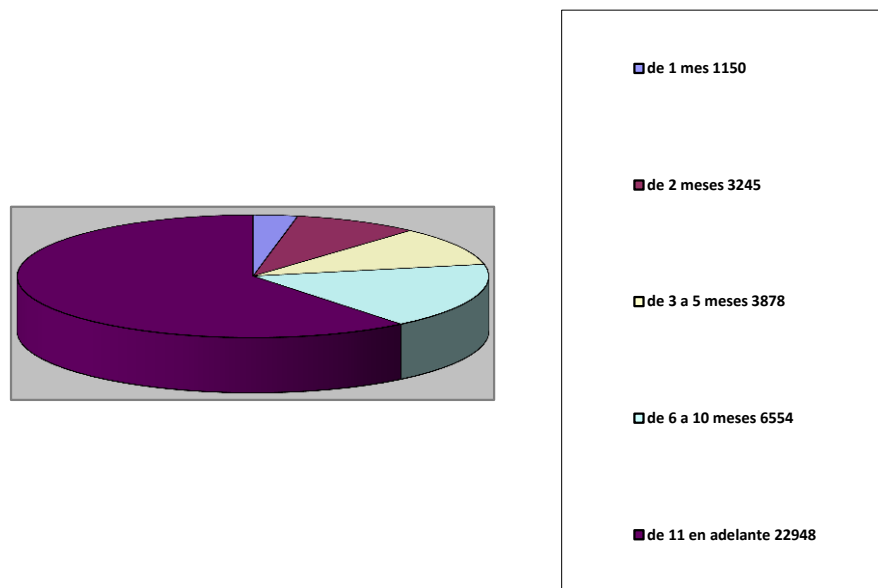
# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## TOTAL DE USUARIOS (%)



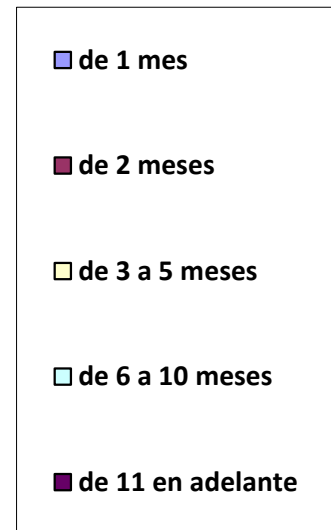
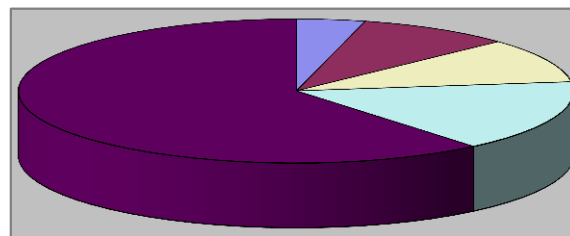
## TOTAL DE USUARIO



## Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

### IMPORTE TOTAL



Se pretende mediante este programa que los morosos (cartera vencida, se pongan al día en sus pagos) para recuperar la inversión que asciende a 19759639.34 de un total de 55287 de usuarios

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## X.- CONCLUSIONES

**1.-El total de su población es de 55287 el importe 19, 759, 639. 34.**

**Es la morosidad que se tiene actualmente y es la que se pretende abatir con esta propuesta.**

**Este plan inicio el 27 de abril de 2011 y se continuara hasta alcanzar la meta de su recuperación de los pagos.**

## RECOMENDACIONES

- Conocer la causa de la morosidad para facilitar su proceso de la recuperación en la empresa.
  
- Llevar el control e inventario de las notificaciones.
  
- Contar con personal capacitado para la realización de las actividades planeadas al inicio del proyecto.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## BIBLIOGRAFÍA

Samuel Son Paul mordazas (2006) Décimo octava edición. Editorial mcgrahill

Archivo de la capa de Othón P. blanco

*Nassir Sapag Ch. 2009. "Preparación y Evaluación de Proyectos" de en... (c) Copyright 1999-2009 - elaleph.com. (28-Mayo-09).*

Sinisterra, Gonzalo; Polanco, Luis Enrique; Henao Harvey. Contabilidad: sistema de información para las organizaciones. Mc Graw Hill. 1997.

Terry, G. Principios de administración 5ª. Edición. México. CECSA. 1974.

Villafane, H. y otros. (2008). La Modelación Matemática y los Proyectos de Aprendizaje como Estrategias de Aprendizaje Significativo. Lima, Perú: Edit. Universitaria de la UNE.

[www.aulafacil.com/proyectos/curso/Lecc-22.htm](http://www.aulafacil.com/proyectos/curso/Lecc-22.htm)

[www.ocdemexico.org.mx/Quintana-Roo/Ucum/INEGI](http://www.ocdemexico.org.mx/Quintana-Roo/Ucum/INEGI).

Miguel E. A. 2002. Proyectos de inversión de análisis financiero. <http://www.monografias.com/tabajos26/proyecto-ampliacion/proyecto-ampliacion.shtml> (19 junio 2007).

Muñante P. D. 2000. Formulación y evaluación de proyectos antología. Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria, México.

Del Río G. C. 1997. Técnica presupuestal UNAM México.

# Proyecto de apoyo en la recuperación de la cartera vencida de Othón P. Blanco del estado de Quintana Roo

---

## ANEXOS

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	1-3	4-6	7-9	10-13	14-15
Hacer uso del sistema implementando por las empresas (denominado maeas)	x	x	X	x	x
Apoyar en la elaboración de graficas a través de Excel	x				
Apoyar en la elaboración de documentos oficios u otros archivos de Word	X	X	X	x	x
Apoyar en la elaboración de la relación de notificaciones para enviar al archivo general	x	X	X	x	X
Apoyar en combinar correspondencia para la elaboración de constancia de no a deudor	x	X			

Figura 2