

UNIVERSIDAD POPULAR
DEL CESAR
Seccional Aguachica


AGUACHICA
E.S.P.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA, CESAR, E.S.P

MARIO PRADO GALVIS

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
IX SEMESTRE
AGUACHICA – CESAR
2021

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA, CESAR, E.S.P

MARIO PRADO GALVIS

ASESOR
JAZMIN HERNANDEZ ALVAREZ
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
IX SEMESTRE
AGUACHICA – CESAR
2021

Nota de aceptacion

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma del presidente Del jurado

_____
Firma del jurado

_____
Firma del jurado

Nueva fecha:

DEDICATORIA

A Dios por premiarme con su infinita Misericordia,por haberme permitido realizar este trabajo y por permitirme hacer las practicas en una empresa grande que fue lo que siempre quize

Agradecimientos

Inicialmente dar gracias a Dios por la oportunidad de poder realizar las prácticas en una empresa de tal magnitud, ya que fue algo que se anhelo y se propuso desde que se inició la carrera, específicamente agradecer a las entidades y personas que hicieron parte de este corto pero de gran aprendizaje durante el proceso de prácticas curriculares como fueron:

- La Univesidad popular del Cesar seccional Aguachica
- La empresa de servicios públicos de Aguachica
- Yazmin Hernández Álvarez, tutora durante todo el proceso mostrando e instruyendo de la mejor manera a sus estudiantes, mostrando siempre disposición y entrega para que al final del proceso se logre un buen resultado y lo más importante que los practicantes en cada una de las empresas tengan la mejor experiencia y sepan tengan una experiencia laboral real.
- Maria Yadibeth Payares Morales, jefe comercial de la empresa de servicios públicos de Aguachica y jefe inmediata, la cual siempre apoyo y mostro al practicante como es realmente una experiencia laboral, especificando responsabilidades y que el practicante realmente salga con una verdadera experiencia de un ambiente laboral, además muchas gracias ya que gracias a ella, se le permitió al practicante conocer todos los procesos internos que tiene una empresa de tal magnitud

1. Contenido

GLOSARIO ____ 12

INTRODUCCION ____ 13

1. CAPITULO ____ 14

1.1 ASPECTOS BASICOS DE LA EMRPESA ____ 14

1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA ____ 15

1.3 MISIÓN ____ 16

1.3.1 ANÁLISIS ____ 16

1.4 VISIÓN ____ 17

1.4.1 ANÁLISIS ____ 18

1.5 POLITICAS EMPRESARIALES ____ 18

1.5.1 POLITICA DE CALIDAD ____ 18

1.5.2 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ____ 18

1.5.3 ANÁLISIS ____ 19

1.6 VALORES EMPRESARIALES ____ 19

1.6.1 ANALISIS ____ 20

1.7 ORGANIGRAMA ____ 21

1.7.1 ANÁLISIS ____ 22

1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA ____ 22

2. Capitulo ____ 23

2.3.1 Justificación teórica. ____ 25

2.3.2 Justificación práctica. ____ 26

2.3.3 Justificación metodológica. ____ 26

2.3.4 Justificación social ____ 27

2.4 Objetivos. ____ 28

2.4.1 Objetivo general. ____ 28

2.4.2 Objetivos específicos. ____ 28

2.5 Cronograma de Actividades ____ 28

3. Capítulo 3 ____ 29

3.1 Desarrollo objetivo N°1: Identificar la situación del índice de morosidad de la empresa de servicios públicos de Aguachica y su política de cobranza ____ 29

3.2 Desarrollo de objetivo N°2: Analizar el proceso de recuperación de cartera efectuado por la empresa _____ 30

3.3 Desarrollo del objetivo N°3: Diseñar estrategias que aporten al rápido proceso de recuperación de cartera vencida. _____ 33

Conclusión _____ 37

Recomendaciones _____ 38

Bibliografía _____ 39

Webgrafia _____ 40

ANEXOS _____ 41

Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama de la empresa de servicios publicos de Aguachica__ 21
Ilustración 2: Asesoria puerta a puerta._____ 31
Ilustración 3: evidencia campaña realizada_____ 32
Ilustración 4: Claves para una cobranza exitosa_____ 36
Ilustración 5: Empresa de servicios publicos de Aguachica _____ 41
Ilustración 6: asesoria puerta a puerta_____ 41
Ilustración 7: presentacion de campaña _____ 42
Ilustración 8: Primera evaluacion, asesoria presencial _____ 43
Ilustración 9:: Primera evaluacion, asesoria presencial_____ 43
Ilustración 10: Evidencia practicante cumpliendo funciones _____ 43
Ilustración 11: Evidencia campaña N°2_____ 44
Ilustración 12: Evaluacion final por parte de la ESPA, sobre el comportamiento del estudiante _____ 45

Lista de Tablas

*Tabla 1: Datos de la empresa*_____ *14*
Tabla 2: Matriz dofa del area comercial de la ESPA _____ *25*
*Tabla 3: Cronograma de actividades*_____ *28*
*Tabla 4: Diseño de estrategias para la recuperacion de cartera*_____ *33*

GLOSARIO

ADMINISTRACION[1]: Este es un proceso de planificación, organización y control de recursos para lograr metas efectivas para las diferentes funciones de la empresa a través de la eficiencia la capacidad de obtener los mejores resultados con la menor inversión.

EMPRESA[2]: Es una organización de personas que comparten objetivos para alcanzar unos beneficios o mecanismo productivo agrupado y dedicado a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro.

INFORME: [3]Esta es una declaración escrita u oral que describe la naturaleza, características y antecedentes de ciertos hechos. Esta es una elaboración ordenada basada en la observación y el análisis, el propósito es transmitir lo sucedido o los resultados de una investigación.

PRACTICA[4]: Habilidades adquiridas mediante la realización de conocimientos profesionales. El uso, estilo, rutina o hábito continuado de las cosas.

PAREDIZAJE[5]: El aprendizaje es el proceso mediante el cual adquirimos ciertos conocimientos, habilidades y conocimientos útiles para la vida diaria o laboral.

[1] https://www.monografias.com/docs/Resumen-Administracion-General-P3QX9SYBZ
[2] (Debitoor, s.f.)
[3] (https://concepto.de/informe/, s.f.)
[4] https://www.monografias.com/docs/Resumen-Administracion-General-P3QX9SYBZ
[5] (Mente, s.f.)

INTRODUCCION

La empresa de servicios públicos de Aguachica, una de las pocas empresas totalmente públicas del país, encargada de la prestación de servicios domiciliarios de acueducto alcantarillado del municipio de Aguachica, Cesar; la E.S.P.A día con día trabaja en la mejora continua de la prestación del servicio, para así lograr la satisfacción del usuario.

El presente informe tiene como objetivo mostrar el trabajo y el aporte que el practicante de la Universidad Popular del Cesar seccional Aguachica puede dejar en la empresa de servicios públicos de Aguachica, el cual realizo una serie de propuestas en cuanto a información que es de carácter necesario para la concepción e identidad de la empresa, la cual se encontraba desactualizada y que por medio de la gestión del practicante y el apoyo del área de control interno ha sido actualizada.

Este informe se divide en tres capítulos, durante el desarrollo del primer capítulo el lector evidenciara la información básica de la empresa, conceptos como misión, visión, políticas, organigrama y demás información referente con la empresa, el segundo capítulo muestra la justificación del proyecto, el objetivo final por el cual se desarrolla el proyecto, y se hace mención de los objetivos específicos, por último en el tercer capítulo se muestra con claridad la solución y definición de esos objetivos específicos, lo que pueden aportar y los beneficios que traerían según lo propuesto para y por la empresa.

1. CAPITULO

1.1 ASPECTOS BASICOS DE LA EMRPESA

Tabla 1: Datos de la empresa

	Nombre de la empresa	Empresa de servicios públicos de Aguachica
	Nit	800.105.650-1
	Dirección	calle 5 N° 34-69
	Teléfono móvil:	318-86-8341
	Correo electrónico	esp-aguachica-cesar@hotmail.com
	Ciudad	Aguachica
	Departamento	Cesar
	Representante legal:	Jaime de Jesús Sánchez Vásquez
	Actividad económica	prestación de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado

Hoy por hoy es gerenciada por el ingeniero en telecomunicaciones y especialista en gerencia de proyectos Jaime de Jesús Sánchez Vásquez, egresado de la universidad de Pamplona ''UNIPAMPLONA'', con una larga experiencia en ámbitos empresariales, dirección de personal y proyectos, fue coordinador de operaciones de la seccional del magdalena medio en la empresa de Aseo Urbano, por 5 años, coordinador de la zona centro en la empresa Furel Ingeniería, ubicada en la ciudad de Bogotá, durante 3 años , además de ser el delegado nacional del proyecto computadores para educar, que promovía la implementación de acciones orientadas a impulsar procesos de transformación en las prácticas educativas, donde laboró durante 2 años, y hace un año se ha desempeñado como gerente de la empresa de servicios públicos de Aguachica .

La prestación del servicio de Acueducto en el municipio data desde mediados del Siglo XX, a través del INSFOPAL donde se efectuaba la prestación del servicio de manera insipiente, no obstante el servicio pasa a ser prestado por el Departamento del Cesar mediante la empresa EMPOCESAR, centralizándose el servicio, no obstante a finales de los 80´s y mediados de los 90's, se liquida el INSFOPAL y se crea en 1990 EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE

AGUACHICA “EMPOAGUACHICA” como establecimiento público descentralizado del orden municipal, a raíz del cambio de la norma debido a la promulgación de la Ley 142 de 1997 y para el año 1998 en el mes de marzo se transforma EMPOAGUACHICA pasando de Establecimiento Público a Empresa Industrial y Comercial del Estado, haciendo esta transformación fuera de fecha permitida por la Ley 286 de 1996 y creándose la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P y hasta hoy aun continua como tal, no obstante haber presentado una iniciativa del ejecutivo municipal mediante proyecto de acuerdo para lograr su transformación como empresa oficial por acciones, sin encontrar respuesta positiva de parte de del Concejo Municipal, para que quede enmarcada dentro de las normas legales vigentes.[6]

La Empresa de Servicios Públicos de Aguachica de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P., es una entidad adscrita a la Administración Municipal que presta servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado a la población de la zona urbana del Municipio de Aguachica, esta empresa se transforma según Acuerdo No. 0006 de 1998 en Empresa Industrial y Comercial del Estado, de una forma extemporánea debido a que el plazo que había dado el legislador a través del artículo 2 de la Ley 286 de 1996, era hasta el 04 de enero de 1998. Hoy en día solo es permitida la constitución de empresas por acciones para la prestación de los servicios públicos a que se refiere el artículo 17 de la Ley 142 de 1994.[7]

Es así como se determinó dentro de algunas alternativas de solución jurídica que el municipio optara por constituirse como una Sociedad por acciones Simplificadas S.A.S. Esta subespecie asociativa, creada mediante la Ley 1258 de 2008, se ha convertido en una opción asociativa de reveladoras ventajas para los empresarios del país y encajan dentro de la primera exigencia hecha por la Ley 142 de 1994, para la constitución de E.S.P. de Aguachica.[8]

1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA[9]

La empresa de servicios públicos de Aguachica, representada legalmente por Jaime de Jesús Sánchez Vásquez, con un socio capitalista que es la alcaldía municipal de Aguachica, además de tiene como actividad principal la captación, distribución y tratamiento de agua (código de actividad CIIU a declarar 3600, según la resolución NO. ***SHD-000079 11 DE MARZO 2013***) y número de matrícula 10600, ubicada en

[6] (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)
[7] (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)
[8] (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)

[9] Actividad económica: (Resolucion No.SDH-000079 11 DE MARZO 2013, s.f.)

la calle 5 N°34-69, teniendo por objeto social la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, conforme con la ley 142 de 1994.

1.3 MISIÓN

"Somos una empresa dedicada a la organización y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Agua chica Cesar, para satisfacer las necesidades de los clientes con oportunidad, eficiencia, continuidad y calidad en niveles de excelencia, generando como valores agregados constante, el fomento del crecimiento socio-económico sostenible de la zona urbana con responsabilidad social empresarial, mediante la gestión del talento humano, los recursos físicos y la modernización tecnológica que garantice bajo principios y valores éticos la sostenibilidad económica, financiera y ambiental"[10], su última modificación fue realizada el 17 de septiembre de 2018.

Actualmente se está realizando un proceso de actualización en la misión, donde se recibieron distintas propuestas por parte de los diferentes departamentos de la empresa, y el practicante presento de igual manera una propuesta de misión para dar apoyo a este proceso, la cual fue de la siguiente manera. "La empresa de servicios públicos de Aguachica, dedicada a la prestación y organización de los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado, bajo los mejores estándares de calidad y progreso continuo, buscando la conservación del medio ambiente y el mejoramiento de calidad de vida de los habitantes del municipio, bajo la jurisprudencia vigente y aplicable, contando con un capital humano calificado y una mejora tecnológica continua, que favorezca a nuestros usuarios y nuestra empresa en general ''.

En compañía del área de control interno y con la aprobación del gerente Jaime de Jesús Sánchez, se logró establecer una nueva y actualizada misión. "Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado con procesos de calidad en el área urbana del municipio de Aguachica, buscando la satisfacción de nuestros clientes'', dada en la ciudad de Aguachica-Cesar, a los 25 días del mes de marzo del 2021.

1.3.1 ANÁLISIS

[10]Misión: (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)

Según Philip Kloter y Gary Amstrong la misión ´´ describe el roll que desempeña actualmente la organización para el logro de su visión, es la razón de ser de la empresa´´[11] , tomando como base el concepto de estos autores en su libro Marketing 10ª edición, la nueva misión establecida en la empresa de servicios públicos es clara y concisa en su redacción, además muestra en ella cual es la razón de ser de la empresa u organización como lo menciona estos autores, cabe resaltar también que la nueva visión muestra su objetivo final y lo especifica que es la satisfacción del cliente o usuario, enmarcándolo como el plan a seguir y la tarea que debe seguir la empresa para llegar a dar cumplimiento a la visión.

1.4 VISIÓN

"Ser en el año 2020 una empresa reconocida regional y nacionalmente como modelo en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, caracterizada por una gestión orientada a resultados, que promueva con responsabilidad social empresarial el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía en general, con un talento humano de altos niveles en sus competencias; así como, por un comportamiento acorde con los principios y valores éticos"[12], su última modificación fue el 17 de septiembre del 2018.

A causa del vencimiento de la visión y el no cumplimiento en algunas de sus metas, el practicante propuso y participo en la actualización de la misma, como propuesta sugirió esta nueva visión "Para el año 2030 la Empresa de servicios públicos de Aguachica, será una empresa reconocida en Colombia y la región, por su compromiso, transparencia, gestión y progreso continuo por la prestación de un buen servicio de acueducto y alcantarillado para los habitantes, apuntando a soluciones sostenibles e innovadoras, que contribuyan al mejoramiento eficiente y eficaz de los servicios, cooperando en la mejora de calidad de vida de los habitantes y la preservación y renovación de los recursos naturales", es una propuesta que se da, basándose en la información recolectada por las distintas áreas de la empresa como el área operativa, área comercial, área de facturación y demás áreas.

Durante el proceso de la actualización de visión, el gerente ha dado la posibilidad de dar propuestas de posibles visiones, para finalmente escoger la adecuada o conformar una visión bajo los criterios de cada una de las propuestas, donde el gerente Jaime de Jesús Sánchez y bajo la propuesta final de control interno fue aprobada la siguiente visión " Trabajamos para ser reconocidos en el departamento

[11]Concepto Mision: **Fuente especificada no válida.**
[12]Visión: (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)

del cesar como líderes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, con una cultura organizacional fundamentada en valores con un crecimiento tecnológico socioeconómico y ambiental, hacia un desarrollo sostenible''. Proyectada por Juan Carlos Sánchez Muriel jefe de control interno y aprobada por el gerente Jaime de Jesús Sánchez

1.4.1 ANÁLISIS

Tomando como base la definición impartida por Fleitman, Jack, en su obra Negocios exitosos ´´la visión es el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad´´[13], se muestra que la nueva visión de la empresa concuerda con la definición de Fleitman, donde específica y muestra el camino que va a trazar la empresa en el futuro, además de mencionar con claridad la actividad a la cual se dedica la empresa.
Como añadidura sería bueno agregar una fecha específica para presionar y t dar cumplimiento de manera eficiente y eficaz, en un rango de tiempo específico, a las metas o el objetivo estipulado en la visión, que como lo podemos evidenciar no tiene una fecha concreta.

1.5 POLITICAS EMPRESARIALES

1.5.1 POLITICA DE CALIDAD[14]

Comentado [yh1]: ????

Comentado [sp2R1]:

Nos comprometemos a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y complementarios, con calidad, continuidad y cobertura para satisfacer las necesidades de la comunidad de manera eficaz, eficiente y efectiva, garantizando el recurso humano competente y la mejora continua de los procesos.

1.5.2 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO[15]

La empresa de servicios públicos de Aguachica es una empresa que presta los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y actividades conexas pertenecientes al municipio de Aguachica; es una organización altamente comprometida con prevenir y promover el bienestar físico, mental y emocional de

[13] Concepto de visión: (Jack, Fleitman, 2000)
[14] Politica de calidad: (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)
[15] Politica de seguridad y salud en el trabajo: (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)

los trabajadores, contratistas y subcontratistas, en los diferentes centros de trabajo de la E.S.P.A..

1.5.3 ANÁLISIS

Las políticas empresariales impartidas por la empresa de servicios públicos de Aguachica, muestra de manera clara y concisa la preocupación por el personal de la empresa que contribuye en la prestación del servicio y el compromiso que específicamente adquiere, para la mejora continua de la prestación del servicio, y lograr la satisfacción del usuario.

1.6 VALORES EMPRESARIALES[16]

Autoestima: es el respeto y valoración de sí mismo, Quererse como personas para poder transmitir amor a los demás,

Responsabilidad: Cumplir con los deberes y obligaciones adquiridos con la comunidad en pro de la misión y visión de la empresa.

Solidaridad: Se interpreta como el apoyo y ayuda mutua que debe fomentarse y proporcionarse a las personas de la organización y a sus grupos de interés.

Transparencia: Actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados, calidad del comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad; combinación de la ética con la honestidad para la construcción de entornos virtuosos y confiables.

Lealtad: corresponder a la confianza depositada en los servidores públicos por parte de la comunidad.

Tolerancia: aceptar a las personas en su individualidad y diferencia.

Respeto: Aceptar la dignidad de todas las personas

Prudencia: Situarse en el justo puesto, saber actuar con tacto sin ir más allá de lo debido”

Compromiso: Virtud y facultad de lograr las metas propuestas y realizar cumplidamente las funciones asignadas.

[16] Valores empresariales: (Empresa de Servicios Publicos de Aguachica, s.f.)

Honestidad: Ser diáfano en cada una de nuestras actuaciones para brindar confianza y seguridad con la labor productiva.

Justicia: Prestar los servicios en forma equitativa, sin exclusiones o preferencia alguna, buscando el beneficio de la comunidad.

1.6.1 ANALISIS

En consideración con lo anterior, la empresa de servicios públicos de Aguachica, refleja a través de sus valores la esencia e identidad de la misma, lo cual permite una perspectiva de apoyo hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo, lo cual se refleja en la prestación del servicio, y con el cumplimiento de cada uno de estos valores permitirá a la empresa llegar a ejecutar cada uno de los objetivos y metas propuestas, por la misma razón estos valores deben ser recordados eventualmente a todos y cada uno de los empleados de la empresa.

1.7 ORGANIGRAMA

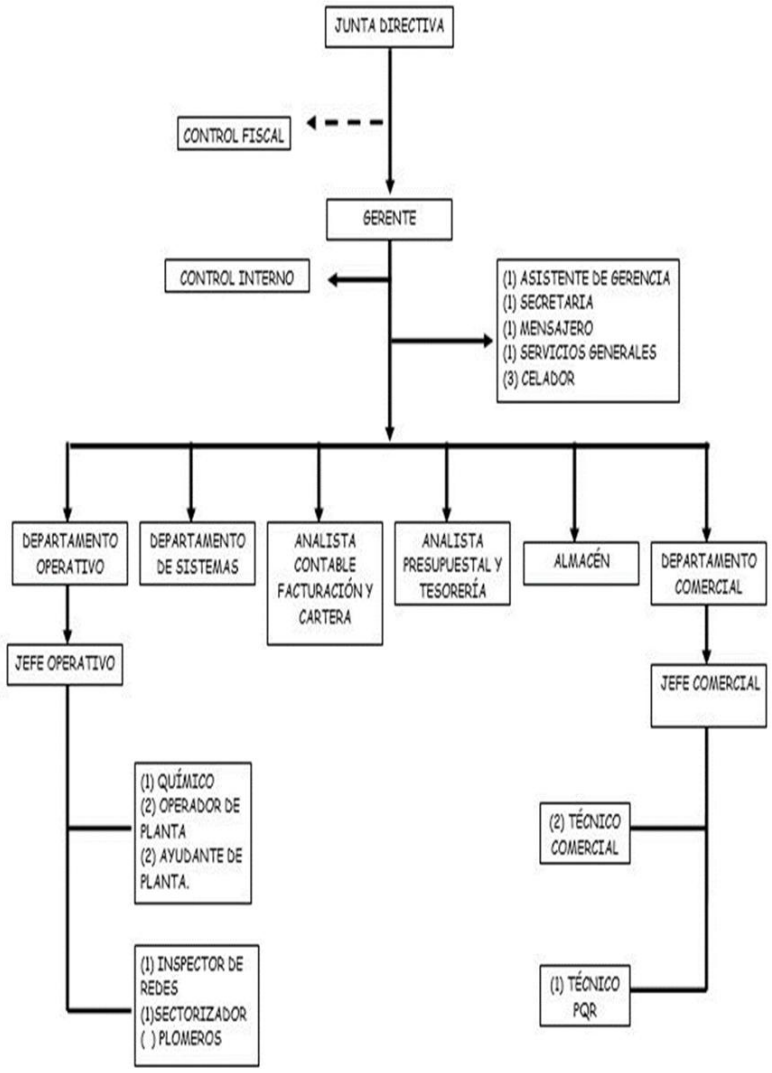


Ilustración 1 Organigrama de la empresa de servicios publicos de Aguachica

1.7.1 ANÁLISIS

La empresa de servicios públicos de Aguachica, muestra un organigrama vertical en el cual su distribución jerárquica se organiza de arriba abajo, en que la máxima autoridad se encuentra su parte superior, que en este caso es la junta directiva, control fiscal, gerencia, actualmente a cargo del ingeniero en telecomunicaciones Jaime de Jesús Sánchez, luego se despliegan demás departamentos y funcionarios, como el departamento de control interno, asistente de gerencia, celador ,mensajero, el departamento operativo, departamento de sistemas, departamento comercial y demás departamentos que hacen parte de la estructura organizacional de la empresa evidentemente; por lo tanto son claras las líneas gestión y mando, lo que facilita a simple vista la comprensión orgánica de toda la empresa

1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El departamento comercial, liderado por la jefa comercial María Yadibeth Pallares Morales, administradora de empresas de la Universidad Popular del Cesar seccional Aguachica, la cual tiene a su cargo dos técnicos comerciales, un técnico en PQR, dos practicantes en apoyo a atención al usuario y desempeñando cardo de auxiliar comercial, además un ingeniero civil encargado de darle solución a todos los servicios por fugas, daños de medidores entre otras.

Las actividades asignadas como auxiliar comercial son:

- Atención al usuario
- Realizar el procedimiento de PQR
- Organización y control de base de datos del plan de recuperación de cartera impartido por la empresa para el año 2021
- Realización de paz y salvos, acuerdos de pago y demás documentación en general del área comercial
- Apoyar en el área de archivo, desempeñando funciones de ordenación y foliación de documento.
- Realizar el proceso de aplicación de descuentos y ajustes a facturas

2. Capitulo

2.1 Diseño de estrategias para la recuperación de cartera vencida en la empresa de Servicios Públicos de Aguachica, Cesar, E.S.P

2.2 Diagnostico

El practicante de la universidad popular de cesar seccional Aguachica fue designado al área comercial de la empresa de servicios públicos de Aguachica; actual mente el área comercial se desempeña con una serie de falencias en cuanto a funcionamiento y desarrollo de los procesos administrativos, inclusive los objetivos financieros son de correspondencia de esta área ya que es la encargada del recaudo y solución a preguntas, quejas y reclamos por la prestación del servicio, es un poco deplorable, ya que la empresa de servicios públicos se encontraba en un declive financiero, a acusa de administraciones anteriores que por malas decisiones administrativas, incurrieron en alguna serie de multas y perdidas por y para la empresa.

Por lo cual el gerente y jefe comercial son los principales encargados para la solución de dicha problemática, que es llegar a que la empresa sea totalmente liquida y logre cumplir con obligaciones y necesidades a tiempo, sin ningún inconveniente, además estaría bien mencionar que la empresa de servicios públicos aparentemente cuenta con una cartera vencida bastante alta, que con solo mencionarla se podría decir que se le daría solución a tal problemática, pero en la realidad solamente son cifras ficticias, ya que la comunidad tiene la cultura del no pago de sus facturas y muchos de los usuarios no cuentan con micro medidor y no se sabe realmente el consumo de estos usuarios.

En ámbitos tecnológicos se encuentra un poco desactualizada, pues cuenta con una serie de equipos de computación un poco obsoletos, los cuales no permiten que los funcionarios puedan dar el mejor rendimiento de sí mismos, en este espacio sería bueno mencionar que el área comercial solamente cuenta con una sola impresora, la cual es un área donde operan 8 funcionarios los cuales realizan trabajos impresos continuamente durante su jornada laboral, que como se mencionó no permiten el mejor desempeño laboral y muchas veces hace retardar los procesos desarrollados por cada uno de los funcionarios.

En cuanto a procesos el área comercial no cuenta con una persona que cumpla con los conocimiento suficientes para poder llevar acabo el cargo de coordinador

de visitas, donde se deben cumplir e impartir soluciones a las problemáticas que traen muchos de los usuarios o clientes de la empresa, muchas veces llegan usuarios con las mismas problemáticas y la persona encargada no cuenta con los conocimientos o capacidades para dar solución a estas visitas solicitadas por el cliente, lo cual no es beneficiario para la empresa, ya que debe haber una persona que se encargue de darle solución a cualquier inquietud del solicitante a como de cabal para mejorar la imagen de la empresa ante la comunidad.

De una forma resumida se presenta el siguiente análisis FODA o DOFA del área comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica, donde se muestra y evidencia las fortalezas y debilidades de esta área, además como lo establece Thompson y Strikland (1998) ''El análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.´´[17], esto le permitirá a la empresa llegar a tomar decisiones para la mejora continua de la prestación del servicio y también darle solución a las problemáticas que se dan laboralmente.

	FORTALEZAS • F1:**coordinación con demás áreas** • F2: **apoyo continuo de control interno en las diferentes áreas de la empresa** • F3:**apoyo económico por parte del estado** • F4: **dirección de personal**	DEBILIDADES • D1:**recuperación de cartera** • D2:**imagen corporativa frente a los usuarios** • D3:**atención al cliente** • D4: **organización de archivos**
OPORTUNIDADES • O1: **crecimiento desmesurado del municipio.**	**F4-O1** Aprovechando el buen direccionamiento de personal para abarcar los nuevos usuarios y	**D2-O1,O1** Al ser la única empresa en el municipio debe mostrar la mejor cara y mejorar la imagen

[17] (Talacon, 2017)

• O2:**única empresa que suministre el servicio en el municipio** • O3: **apoyo del sindicato para la ejecución real de los procesos administrativos.**	solucionar sus necesidades.	corporativa de la empresa y que los nuevos usuarios tengas una mejor impresión de la empresa **D1-O2** Generar un beun plan de recuperación de cartera para la mejora continua para la prestación del servicio de los nuevos usuarios.
AMENAZAS • A1: **cultura de no pago en las facturas** • A2:**privatización de la empresa** • A3:**índices de corrupción a nivel interno**	**F2-A3** Generar plan anticorrupción en las distintas áreas con el apoyo de control interno y recursos humanos.	**D1-A1** Realizar un proyecto de recuperación de cartera, donde se socialice y motive a los usuarios al pago puntual en sus facturas para poder brindar una mejora en la prestación del servicio. **D2-A3** Corregir esos actos de corrupción y desmantelar este tipo de acciones en la empresa para mejorar de igual manera su imagen corporativa ante los usuarios.

Tabla 2: Matriz dofa del area comercial de la ESPA

2.3 Justificación de la investigación

2.3.1 Justificación teórica.

Esta investigación se efectúa con el objetivo de evaluar de una forma clara y precisa la gestión administrativa de la cartera vencida o en mora e introducir nuevas estrategias que ayuden a mejorar la administración de las cuentas y cooperar al aumento de los resultados financieros de la empresa de servicios públicos de Aguachica, inclusive realizar controles de cobranza para mitigar los riesgos de incobrabilidad, y es un aspecto el cual debe trabajarse con mucha paciencia y cautela, ya que como es de saber, la población Aguachiquense tiene la cultura de no pago de sus facturas, el cual es un tema el cual se debe tratar y socializar de buena manera para concientizar la población.

Al amortizar la cartera vencida de la empresa de servicios públicos de Aguachica, no solo se beneficiara la empresa, de igual manera los empleados y la comunidad, ya que por parte de los empleados , podrán recibir sus salarios y beneficios de ley a tiempo, tal cual como se estipulo en el contrato que se tiene con la empresa y la población del municipio se beneficiara en mayor medida, puesto que habrá mayor liquidez y será mayor la posibilidad de inversión en la mejora de la prestación del servicio que es lo que el 100% de los consumidores han pedido en el transcurso de los años a la empresa y a los gobernantes.

El presente proyecto aparte de contribuir a la empresa ya antes mencionada, funcionará de guía para varias empresas que estén pasando por la misma problemática, ya sea de la región o inclusive del país, y de tal modo se impartirán directrices que puedan ser de su interés e inclusive puede llegar a aplicarlas, como solución a sus problemáticas.

2.3.2 Justificación práctica.

El motivo por el cual se realiza tal investigación es porque la empresa de Servicios Públicos de Aguachica, es analizar y especificar cuáles son los causad que afectan a la gestión y recaudo de cobranza, lo que al mismo tiempo dificulta la pronta recuperación de cartera vencida, por medio de la elaboración de un plan estratégico, ya que en el proceso evaluativo se podrán tomar y definir las medidas correctivas que sean pertinentes para contrarrestar dichas afectaciones, lo que beneficiara al área comercial, pero especialmente a el grupo de recuperación de cartera designado, de tal manera que se efectúen con mesura y correctamente la cuentas por cobrar, concientizando y persuadiendo a la ciudadanía, para así reducir la cartera vencida de la empresa.

2.3.3 Justificación metodológica.

La presente investigación muestra el plan estratégico que se llevara a cabo para la recuperación de cartera vencida de la empresa de servicios públicos de Aguachica, por medio de esta investigación se podrá obtener resultados que permitan evidenciar razonablemente viabilidad de las alternativas a través del uso de herramientas y métodos cualitativos, descriptivos, bibliográficos, además de la técnica documental el cual es un proceso ejecutado con el fin de tener un soporte y mantener el grado de certeza que la información recaudada y reunida es de interés y goza de fiabilidad.

Inclusive la técnica documental permite recopilar información para resaltar y soportar las teorías que sustenten los procesos que se desarrollaran, como antes se mencionó se utilizara la investigación cuantitativa “la cual se ocupa de recoger datos de forma rigurosa, como un proceso sistemático de búsqueda bajo patrones de predicción y control, apoyado en la neutralidad por el énfasis en lo objetivo.” (Palencia, 2016, p.74).

2.3.4 Justificación social

Con esta investigación los beneficios serán tanto para la empresa, operarios y contratistas, y la comunidad del municipio de Aguachica, cesar, esto se debe a que como se h venido mencionando, al tener una buena liquidez la empresa de servicios públicos de Aguachica, podrá dar mejora continua en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado , lo cual mejoraría la calidad de vida para la comunidad y atraería mayor inversión local para la región, que inclusive incluiría un aporte social para el municipio, ya que como es de conocimiento nacional , el servicio de acueducto en el municipio de Aguachica, es bastante deplorable, lo cual acarrea un impacto negativo para posibles inversiones y con la solución de esta gran problemática se mejoraría en gran parte la económica y consigo la calidad de vida de la población.

En aspectos internos de la empresa, se lograría el cumplimiento legal, que muchas veces por la poca liquidez que presenta, no alcanza o logra cumplir con las obligaciones adquiridas, como nóminas y contracciones externas que ayudan al buen funcionamiento de la empresa; aclarando también que al llegar a lograr todas estas dificultades y poder establecer y dar cumplimiento a las fechas de cancelación de nóminas estipulados en el contrato, los trabajadores realizaran de mejor manera sus funciones y con mayor motivación, pues ven todo el esfuerzo que realizar por desarrollar bien su trabajo, la empresa se los retribuye dándole cumplimento a lo estipulado en los contratos laborales.

2.4 Objetivos.

2.4.1 Objetivo general.

Desarrollar estrategias para la recuperación de cartera vencida de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica.

2.4.2 Objetivos específicos.

- Identificar la situación del índice de morosidad de la empresa de servicios públicos de Aguachica y su política de cobranza
- Analizar el proceso de recuperación de cartera efectuado por la empresa
- Diseñar estrategias que aporten al rápido proceso de recuperación de cartera vencida

2.5 Cronograma de Actividades

Actividades	Meses (Semanas)																			
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Inicio de practicas, Induccion y conocimiento de las instalaciones de la empresa																				
Asesoria e indicaciones sobre capitulo 1 ´´Aspectos Basicos de la empresa´´																				
Desarrollo y entrega del capitulo 1																				
Aesoria e Indicaciones del capitulo 2 ´´actividades esoecificas de la practica profecional´´																				
Desarrollo y entrega del capitulo 2																				
Asesoria y revicion de correciones del informe de practicas																				
desarrollo de informe de practicas, objetivos especificos																				
Entrega y sustentacion del capitulo 3 del informe de pracitcas																				

Tabla 3: Cronograma de actividades

3. Capítulo 3

3.1 Desarrollo objetivo N°1: Identificar la situación del índice de morosidad de la empresa de servicios públicos de Aguachica y su política de cobranza

Tomando como base la matriz DOFA y la herramienta de información directa, puntualmente podemos evidenciar las problemáticas a las cuales se enfrenta la empresa de servicios públicos de Aguachica, buscando de forma clara y puntual como brindarle solución a dichas problemáticas.

La empresa de servicios públicos de Aguachica presenta un alto nivel de cartera vencida, esto a causa de que los usuario del servicio y no solo este servicio la comunidad de Aguachica presenta una cultura de no pago de sus facturas y es desde allí de donde radica esta gran problemáticas, ya que muchos de estos usuarios manifiestan que no cancelan sus facturas por que el servicio de acueducto no es constante, más sin embargo hacen uso del servicio cuando les llega y aun así no cancelan sus facturas.

Durante el paso del practica por la empresa, pudo evidenciar casos de usuarios que alcanzan a deber hasta 15 años en cuales no han cancelado si quiera una sola factura, esto hace la empresa aparentemente tenga una cartera muy extensa y alta de la cual se pueden llegar a pensar muchos proyectos que sean de beneficio para los usuarios, pero al corte de mes se muestra que el valor de las facturas totales no se alcanza a recuperar ni un 60%, algunos usuarios manifiestan que no cancelan por el costo de sus facturas (creen que es un costo alto), porque no tienen micro medición y no se sienten conforme con el valor reflejado en sus facturas, otros por bajos recursos y la gran mayoría simplemente por la cultura de no pago de sus facturas.

Esta cultura que tienen los usuarios y habitantes del municipio de Aguachica afectan de manera negativa a la empresa de servicios públicos de Aguachica, ya que, a causa de que como los usuarios no cancelan sus facturas y la empresa presenta un alto nivel de cartera en mora y vencida, pues hace que se tarden los procesos internos y que obviamente la prestación del servicio no se pueda garantizar, la empresa se vuelve ilíquida y prácticamente es sostenida por el estado, no se logran desarrollar proyectos en pro del buen servicio, hace que muchas veces el pago de las nóminas se retrase y sus gerentes que van de paso se ven obligados a tomar del dinero que subsidia el estado para hacer cumplimiento del pago de nóminas.

3.2 Desarrollo de objetivo N°2: Analizar el proceso de recuperación de cartera efectuado por la empresa

La empresa de servicios públicos de Aguachica actualmente realiza tres formas de recuperación de cartera, en las cuales el practicante ha realizado un análisis a cada uno de estos procesos los cuales son:

- Realización de visitas puerta a puerta por parte de los asesores comerciales, el practicante fue testigo de este proceso pues en el mismo mes de su entrada empezó el plan de recuperación de cartera para la empresa, y fue veedor de que cuando este nuevo personal entro a la empresa no se le dio la capacitación e inducción necesaria pues solamente se les explico cuales iban a ser sus funciones y se les brindaron una serie de tarifas a las cuales podrían apropiarse los usuarios y llegar a obtener el mejor beneficio para su factura en mora.
  Sin mostrarle a los usuarios realmente los beneficios reales, que son garantizados por ley y que muchos de los usuarios no tienen conocimiento como lo menciona según la ley 142 de 1994 en el artículo 146 ´´ se establece que será exigibles cobrar los últimos seis (6) meses del servicio de acueducto y alcantarillado a usuarios que no tengan micro medición´´, lo cual es de gran aprovechamiento para la comunidad de Aguachica ya cancelarían solamente los últimos seis meses sin importar el estado de morosidad que tengan, y un gran porcentaje de los usuarios no tienen el conocimiento de esta ley.



Ilustración 2: Asesoria puerta a puerta.

- Perifoneo, este es un proceso que se viene realizando desde muchos años atrás donde simplemente ha grabado una cuña y llevarla por toda la comunidad muy esporádicamente, sin evaluar el alcance que pueda tener en la comunidad, que tan acogida sea o si realmente la comunidad está tomando o escuchando bien la información, mencionando nuevamente que como esta actividad se realiza eventualmente los usuarios no son sabedores de esta información y lo cual hace que el proceso de recuperación de cartera sea lento y la información brindada prácticamente se pierda, también cabe mencionar que la técnica del perifoneo en esta empresa no cuenta con unas rutas especificas en las cuales debe desarrollarse esta actividad.
- Realización de campañas o actividades con el fin de realizar descuentos a las facturas y disminuir la cartera falsa y vencida que tiene la empresa, este es actividad en la cual el practicante evidencio, una cantidad de errores, como lo son: no se cuenta con una buena logística para la realización de las actividades, ejemplos tales como tardanza a la hora de llegada del personal que realiza las campañas, muchas fallas en el sistema, comunicación e internet, no se realizaba un perifoneo en el sector con

tiempo anticipado, solo se realizaba el mismo día que iban a realizar las campañas en los distintos sectores, mencionando también que este tipo de campañas se realizaban muy esporádicamente.

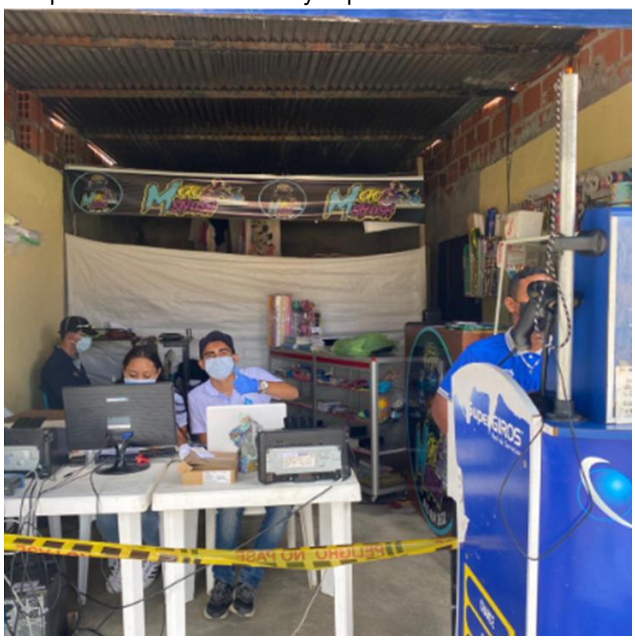


Ilustración 3: evidencia campaña realizada

- Financiaciones de las facturas, esta fue una de las formas de recuperación de cartera que tenia la empresa de servicios públicos de Aguachica, la cual fue suspendida en el años 2020, se suspendió a causa de que no había un control y seguimiento del proceso solo se refinanciaban las deudas y los usuarios no cancelaban dichas financiaciones, las cuales incrementaban la cartera pero era una cartera falsa y que no se lograba recoger si quiera un 50%, por lo cual por parte de gerencia y a causa de la pandemia fue suspendido este proceso de financiación, con fecha de reactivación indefinida.

3.3 Desarrollo del objetivo N°3: Diseñar estrategias que aporten al rápido proceso de recuperación de cartera vencida.

Al analizar las tecnicas o estrategias que usa la empresa, por lo cual el practicante durante su paso por la empresa en el proceso de prácticas curriculares donde señala una serie de estrategias enfocadas de una forma clara y direccionada a la recuperación de cartera de la empresa de servicios públicos, las cuales son :

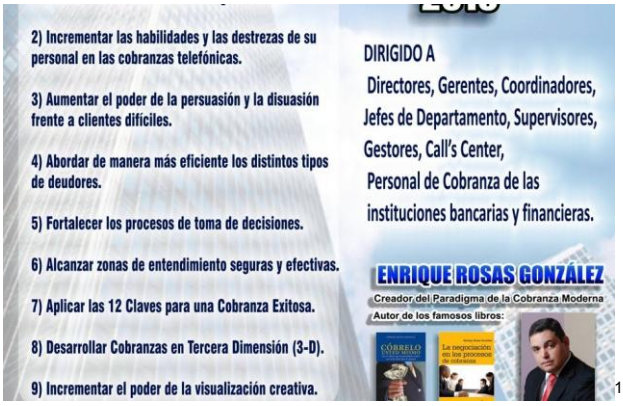
Tabla 4: Diseño de estrategias para la recuperacion de cartera

Estrategias	Objetivo	Responsable
Capacitación de personal	Capacitar el personal en atención al cliente y en los beneficios reales que pueden llegar a tener los usuarios para rebajar sus recibos y disminuir la cartera vencida, ademas capaciar al personal y asesores comerciales de tal forma que logren cautivar y motivar esos deudores morosos a ponerse al día con sus facturas.	Área de recursos humanos
Manejo de redes de sociales y medios de comunicación	Mantener informados a los usuarios acerca de descuentos y opciones de pago que pueden llegar a tener por medio de redes sociales de la empresa y medios de comunicación radiales y canales de televisión de la ciudad.	Área socialización y comunicación.
Realización de campañas	Realizar campañas con el fin de realizar descuentos y/o abonos, para de esta forma reducir la cartera vencida, llevando	Área de comercial , gerencia general, area de sitemas y facturacion.

	consigo una buena logística, donde se garantice a los trabajadores: primero su salud, con un buen programa de bioseguridad en esta pandemia y también una buena capacitación para dar la información correcta y lograr persuadir de la mejor manera los usuarios a los sectores los cuales se dirijan estas campañas, dichas campañas se sugiere realizer por lo menos dos veces por mes en los distintos sectores donde se evidencie un indice mayor de morosidad	
Recordatorios en las facturas	Se pretende persuadir en la mayoría posible los usuarios y que mejor manera que incluir recordatorios sobre abonos, descuentos y beneficios a los cuales puede acogerse el usuario y no es de su conocimiento.	Área de facturación y área comercial.
Realizar asesoría continua con los usuarios	Mantener un lazo con el usuario donde esporádicamente se le esté recordando, incentivando, motivando e induciendo en el pago puntual de sus facturas, que el usuario sienta el interes de la empresa y logra motivarce al pago de sus facturas, ya que seran destinadas para la	Área de socialización y comunicación, área comercial

	mejora continua del servicio.	
Abonos	Darle la oportunidad a los usuarios que pueden salir del estado de mora poco a poco, donde no se le incrementen intereses y les sea fácil salir de esta obligación, realizando múltiples abonos y de bajo coto durante el corte mensual, para así cumplir con el pago total de sus facturas.	Área comercial y area de facturacion
Realizar financiaciones	Llevar al usuario a ponerse al día con sus facturas, llevando un control y seguimiento de esas financiaciones, para que no se vuelvan a atrasar dichos usuarios.	Área comercial, por medio de la autorización de gerencia
Perifoneo	Esta actividad se realiza con el fin de comunicar a la comunidad de una forma directa, para lo cual deben trazarce unas rutas especificas para abarcar la totalidad de la ciudad	Area commercial y conductor del area comercial

Ilustración 4: Claves para una cobranza exitosa



[18]

Estrategia de area de cobranza:[18] (Gonzalez, 2010)

Conclusión

El desarrollo de esta práctica tuvo como finalidad elaborar una serie de estrategias que le permitieran a la empresa de servicios públicos recuperar gran parte de la cartera vencida y tratar de cambiar la cultura de no pago de las facturas a los usuarios y clientes de la empresa.

Recomendaciones

- Realizar instalaciones de contadores en las viviendas para que les sea cobrado el consumo real y también se beneficie la empresa ya que le facilitara el corte del servicio cuando los usuarios entren en un estado de mora.

- Aplicar las estrategias sugeridas por parte del practicante a la empresa de servicios públicos que le permitan una recuperación de cartera de forma rápida y con seguridad

Bibliografía

Universidad Popular del Cesar. (s.f.). Obtenido de https://www.unicesar.edu.co/index.php/es/nuestra-historia

Debitoor. (s.f.). Obtenido de https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa

Empresa de Servicios Publicos de Aguachica. (s.f.). Obtenido de http://www.esp-aguachica-cesar.gov.co/

Gonzalez, E. R. (21 de octubre de 2010). *NEGOCIACION & COBRANZA*. Obtenido de http://negociacionenprocesosdecobranza.blogspot.com/2010/09/costa-rica-12-claves-para-una-cobranza.html

https://concepto.de/informe/. (s.f.).

Jack, Fleitman. (2000). *Negocios Exitosos.* Mexico: McGraw Hill.

Mente, P. y. (s.f.). Obtenido de https://psicologiaymente.com/tags/aprendizaje

Resolucion No.SDH-000079 11 DE MARZO 2013. (s.f.). Obtenido de https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/RES-SDH-000079-2013_CLASIFICACION_ACTIVIDADES_CIIU.pdf

Talacon, H. P. (Junio de 2017). *LA MATRIZ FODA: ALTERNATIVA DE DIAGNÓSTICO*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf

Webgrafia

http://www.esp-aguachica-cesar.gov.co/entidad/nuestra-entidad

http://www.esp-aguachica-cesar.gov.co/entidad/mision-y-vision

http://www.esp-aguachica-cesar.gov.co/entidad/organigrama

https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/impuestos/RES-SDH-000079-2013_CLASIFICACION_ACTIVIDADES_CIIU.pdf

ANEXOS



Ilustración 5: Empresa de servicios publicos de Aguachica



Ilustración 6: asesoria puerta a puerta



Ilustración 7: presentacion de campaña



Ilustración 8: Primera evaluacion, asesoria presencial

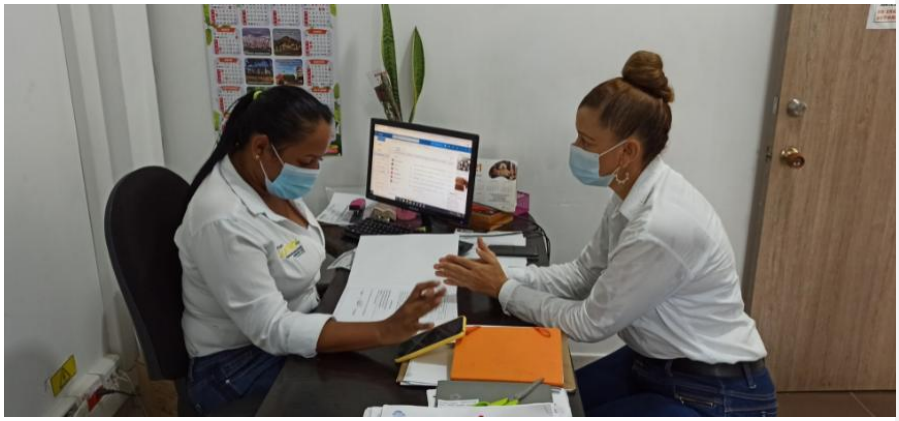


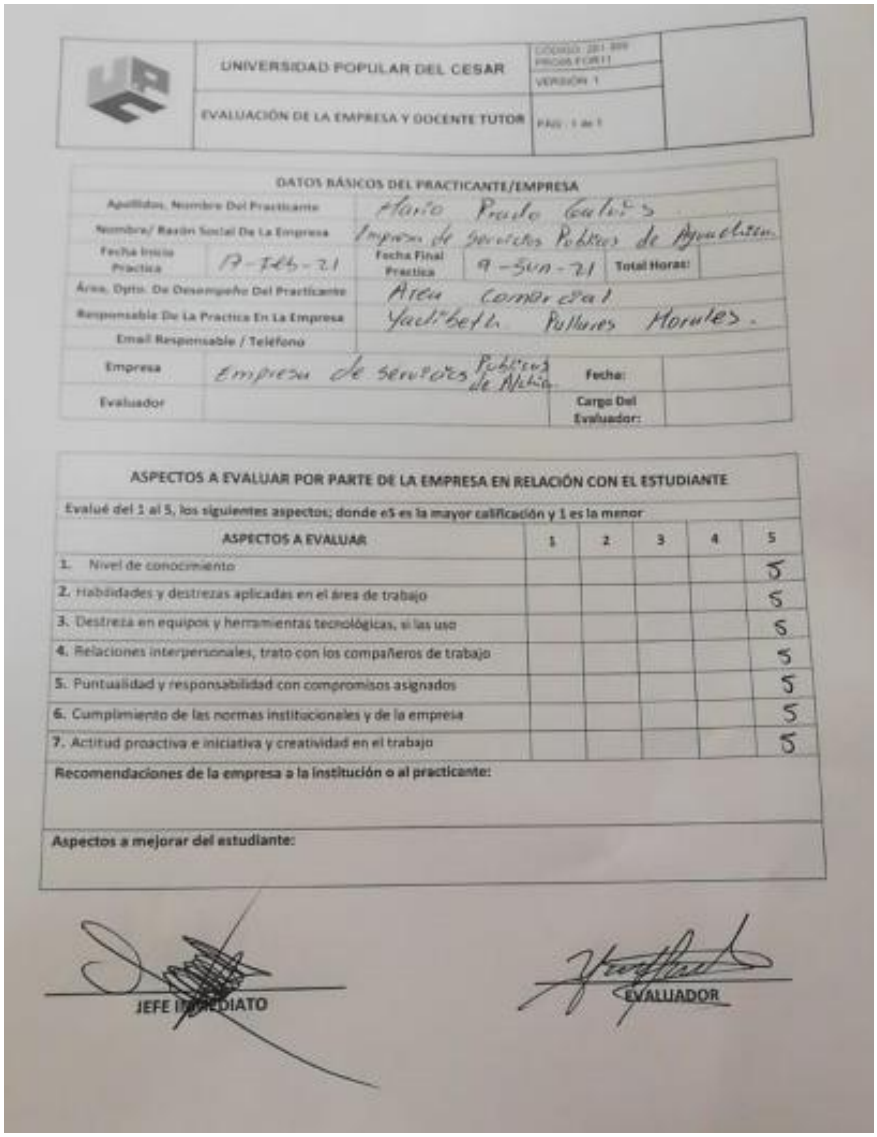
Ilustración 9:: Primera evaluacion, asesoria presencial



Ilustración 10: evidencia practicante cumpliendo funciones



Ilustración 11: evidencia campaña N°2



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

EVALUACIÓN DE LA EMPRESA Y DOCENTE TUTOR

VERSIÓN 1

DATOS BÁSICOS DEL PRACTICANTE/EMPRESA

Apellidos, Nombre Del Practicante	Mario Prado Galvis				
Nombre/ Razón Social De La Empresa	Empresa de Servicios Publicos de Aguachica				
Fecha Inicio Practica	17-Feb-21	Fecha Final Practica	9-Jun-21	Total Horas:	
Área, Dpto. De Desempeño Del Practicante	Area comercial				
Responsable De La Practica En La Empresa	Yaelbeth Pallares Morales.				
Email Responsable / Teléfono					
Empresa	Empresa de Servicios Publicos de Aguachica		Fecha:		
Evaluador			Cargo Del Evaluador:		

ASPECTOS A EVALUAR POR PARTE DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON EL ESTUDIANTE

Evalué del 1 al 5, los siguientes aspectos; donde el5 es la mayor calificación y 1 es la menor

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
1. Nivel de conocimiento					5
2. Habilidades y destrezas aplicadas en el área de trabajo					5
3. Destreza en equipos y herramientas tecnológicas, si las uso					5
4. Relaciones interpersonales, trato con los compañeros de trabajo					5
5. Puntualidad y responsabilidad con compromisos asignados					5
6. Cumplimiento de las normas institucionales y de la empresa					5
7. Actitud proactiva e iniciativa y creatividad en el trabajo					5

Recomendaciones de la empresa a la institución o al practicante:

Aspectos a mejorar del estudiante:

JEFE INMEDIATO

EVALUADOR

Ilustración 12: Evaluacion final por parte de la ESPA, sobre el comportamiento del estudiante